

PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DE LA TABLA DE RETENCIÓN
DOCUMENTAL DE LA DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL DE LA EMPRESA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, EAAB – ESP

Presentado por
DEISY MAYERLY BRAVO ZAPATA

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN ARCHIVÍSTICA
TUNJA, BOYACÁ
2019

PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DE LA TABLA DE RETENCIÓN
DOCUMENTAL DE LA DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL DE LA EMPRESA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, EAAB – ESP

DEISY MAYERLY BRAVO ZAPATA

Trabajo para optar el título de
ESPECIALISTA EN ARCHIVÍSTICA

Asesor
PEDRO JULIO ACUÑA RODRÍGUEZ

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN ARCHIVÍSTICA
TUNJA, BOYACÁ
2019

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. PRESENTACIÓN	7
2. HISTORIA INSTITUCIONAL.....	10
2.1 CONTEXTO GENERAL.....	10
2.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	14
3. DIAGNÓSTICO DE ARCHIVOS	69
REGISTRO FOTOGRÁFICO.....	76
4. PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DE LA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL DE LA DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, EAAB – ESP	77
4.1 CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL.....	78
4.3 CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL.....	170
4.3 CODIFICACIÓN DE LAS ÁREAS.....	171
4.5 FICHAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL	182
4.6 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	199
5. DIFICULTADES Y RECOMENDACIONES	222
BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA	225
ANEXOS	227

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Imágenes deterioro biológico humedad, rasgaduras y suciedad	12
Ilustración 2 Imágenes deterioro biológico humedad, rasgaduras y suciedad	12
Ilustración 3 Imágenes deterioro biológico humedad, rasgaduras y suciedad	13
Ilustración 4 Imágenes deterioro biológico humedad, rasgaduras y suciedad	13
Ilustración 5 Acuerdos 15 y 16 de 1914.....	16
Ilustración 6 Acuerdo 20 de 1923	16
Ilustración 7 Acuerdos 55 y 57 de 1924.....	17
Ilustración 8 Organigrama Empresas Municipales de Acueducto y Tranvía 1929-1931.....	19
Ilustración 9 Organigrama –Aproximado- EAAB 1957	22
Ilustración 10 Organigrama Subgerencias.....	23
Ilustración 11 Organigrama EAB – 1966 La empresa de Acueducto de Bogotá entre 1955 – 1970 redefinición de la estructura orgánica	24
Ilustración 12 Organigrama EAB – 1966	25
Ilustración 13 Organigrama EAB – 1966	26
Ilustración 14 Organigrama EAB – 1966	27
Ilustración 15 Organigrama EAAB – 1970 –Hasta nivel de subgerencias	32
Ilustración 16 Organigrama EAAB – 1970.....	33
Ilustración 17 Organigrama EAAB – 1970 La Empresa de Acueducto de Bogotá entre 1955 – 1970 redefinición de la estructura orgánica	34
Ilustración 18 Organigrama EAAB – 1970 La Empresa de Acueducto de Bogotá entre 1955 – 1970 redefinición de la estructura orgánica	35
Ilustración 19 Organigrama EAAB – 1970 La Empresa de Acueducto de Bogotá entre 1955 – 1970 redefinición de la estructura orgánica	36
Ilustración 20 Organigrama EAAB – 1994	49
Ilustración 21 Organigrama EAAB – 1994	50
Ilustración 22 Organigrama EAAB – 1994	51
Ilustración 23 Organigrama EAAB – 1994	52
Ilustración 24 Organigrama EAAB – 1994	53
Ilustración 25 Organigrama EAAB – 1994	54
Ilustración 26 Organigrama EAAB – 1994	55
Ilustración 27 Organigrama EAAB – 1997 Hasta el nivel de gerencia	57
Ilustración 28 Organigrama EAAB – 2002 Hasta el nivel de gerencia	62
Ilustración 32 Imágenes archivos	76

ÍNDICE DE TABLAS

	PÁG.
Tabla 1 Series y subseries convalidas en diciembre de 2018 para la Dirección Apoyo Comercial .	71
Tabla 2 Funciones Acuerdo 11 de 2013. Art. 59 y Procedimientos de la Dirección Apoyo Comercial	
.....	71
Tabla 3 Cuadro Comparativo de Series y Subseries Convalidadas Vs Series y Subseries	
Propuestas	72
Tabla 4 Propuesta Cuadro de Caracterización Documental Proceso Gestión Comercial	80
Tabla 5 Propuesta Codificación de Áreas EAAB-ESP	171
Tabla 6 Propuesta Cuadro de Clasificación Documental Dirección Apoyo Comercial	174
Tabla 7 Propuesta Fichas de Valoración Documental Dirección Apoyo Comercial	186
Tabla 8 Propuesta Tabla de Retención Documental Dirección Apoyo Comercial	202

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, EAAB – ESP



Fuente ABC-EAAB-ESP

REPRESENTANTE LEGAL:

GERENTE GENERAL - LADY JOHANNA OSPINA
CORSO (E)

NIT:

899.999.094-1

DIRECCIÓN:

AVENIDA CALLE 24 NO. 37 - 15 CENTRO NARIÑO

TELÉFONOS:

3 44 70 00 LÍNEA DE ATENCIÓN: LÍNEA 116

SITIO WEB:

[HTTP://WWW.ACUEDUCTO.COM.CO](http://www.acueducto.com.co)

HORARIO GENERAL:

LUNES A VIERNES: 8:00 A.M. A 5:00 P.M.

1. PRESENTACIÓN

La Ley 594 de 2000 en su artículo 24 establece la obligatoriedad de elaborar las tablas de retención documental – TRD en las entidades públicas en sus diferentes niveles, privadas que cumplan funciones públicas y demás organismos regulados por dicha ley. El Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura No. 1080 de 2015, estipula en el artículo 2.8.2.5.8. que las TRD y los cuadros de clasificación documental son parte de los instrumentos archivísticos y el Acuerdo 04 de 2019 reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD. La TRD es la herramienta que indica cómo conformar los expedientes de una entidad de acuerdo con sus tipologías, cómo organizarlos y conservarlos, qué valor asignarle a cada uno e indicar cuál será su disposición final una vez terminado su trámite.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP, a través de la Dirección de Servicios Administrativos, atendiendo lo anterior elaboró su TRD en el 2004 cumpliendo con los requisitos para esa fecha emanados por el Archivo General de la Nación – AGN y por el Archivo de Bogotá. Después de socializarse con los productores documentales de la entidad se ajustó y envió al Archivo de Bogotá, para su revisión y evaluación. En comunicación radicada bajo No. 2-2004-35927 de fecha 28 de julio de 2004 el Director del Archivo de Bogotá dio aval para que la TRD fuera presentada al Comité del Sistema de Información Documental de la EAAB-ESP para su respectiva aprobación y posterior implementación, comité creado mediante Resolución 0247 del 29 de enero de 2003.

No obstante, la entidad no implementó el instrumento y rápidamente quedó desactualizado, lo que ocasionó que la entidad continuara sin un control documental, con sus archivos desorganizados y en alto riesgo de pérdida de información.

En el 2015, la Dirección de Servicios Administrativos consciente de la necesidad de contar con esta herramienta para la disposición organizada de sus documentos, y después de varias reestructuraciones elaboró de nuevo la TRD bajo los lineamientos y normatividad establecidos para esa época y la envió para su revisión, evaluación y convalidación al Consejo Distrital de Archivos, instancia responsable de asesorar, articular y promover el desarrollo de las políticas relativas a la función archivística pública y de las políticas orientadas a la conservación y promoción del patrimonio documental de la ciudad, Consejo creado mediante el Decreto Distrital 329 de 2013.

En 2016 la Secretaria Técnica del Consejo Distrital de Archivos de Bogotá, D. C., mediante comunicación radicada No. 2-2016-19718 envió concepto a la EAAB-ESP

a través del cual hizo observaciones, solicitó ajustes y no dio viabilidad al instrumento archivístico. Para este entonces la EAAB-ESP no contaba con el equipo interdisciplinario para realizar los ajustes sugeridos al instrumento y es, hasta finales del 2018, que la entidad a través de una licitación, contrató una empresa de servicios archivísticos y ajustó la TRD enviándola de nuevo para su revisión, evaluación y convalidación. En Acta No. 09 del 27 de diciembre de 2018 el Consejo Distrital de Archivos convalidó la TRD de la EAAB-ESP para su implementación.

Paralelamente la entidad sufrió una reestructuración soportada por el Acuerdo 004 de 2019 expedido por la Junta Directiva de la EAAB-ESP, a través del cual suprimió unas dependencias y creó otras, además actualizó el mapa de procesos de la entidad, razones suficientes para que el instrumento que había sido recientemente convalidado quedara desactualizado de nuevo.

Por lo anteriormente expuesto se ve la necesidad de actualizar las tablas de retención documental de la entidad y para este caso se presenta la propuesta de actualización de la tabla de retención de la Dirección Apoyo Comercial.

A continuación, se describen los pasos metodológicos llevados a cabo para la realización de la propuesta de TRD:

1. Se recopiló la información necesaria para dar continuidad a la Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP:1914-2003 escrita por el historiador José Manuel Jaramillo Giraldo. En este apartado se editaron los organigramas ilustrados en la historia institucional y se elaboraron los que no estaban contemplados en la publicación.
2. Se recopilaron los actos administrativos a través de los cuales se legalizaban las reestructuraciones de la entidad, se asignaban, modificaban o suprimían funciones a la dependencia.
3. Se realizó el diagnóstico de archivos de la entidad, siendo éste el instrumento por el cual se puede verificar el estado actual de la gestión documental de la entidad.
4. Se aplicaron entrevistas a los productores documentales de la Dirección Apoyo Comercial, de acuerdo con los formatos normalizados en el Mini Manual “Tablas de retención y transferencias documentales” del Archivo General de la Nación.
5. Se analizó la producción documental registrada en los procedimientos de la Dirección Apoyo Comercial expuestos en el mapa de procesos vigente de la entidad.
6. Se elaboró el cuadro de caracterización para el proceso de Gestión Comercial de acuerdo con el cuarto lineamiento expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
7. Se elaboró la propuesta de cuadro de clasificación documental.

8. Se elaboraron las fichas de valoración documental de acuerdo con la circular No. 01 de 2012 expedida por la Dirección Archivo de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
9. Por último, se elaboró la propuesta de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial.

2. HISTORIA INSTITUCIONAL

2.1 CONTEXTO GENERAL

Desde 1695 el Cabildo de Santa Fe tuvo la propiedad y el dominio de la gestión del agua y estuvo en capacidad de otorgar mercedes a los predios y cobrar por este servicio, pero no desarrolló obras de infraestructura para mantenerlo en funcionamiento. Por esta razón, los habitantes tomaban el agua directamente de los ríos San Francisco y San Agustín, y algunos años después de las pilas y chorros que se alimentaban con agua procedente de estos ríos, gracias a la construcción del acueducto de Los Laureles denominado posteriormente como Aguavieja¹.

El funcionamiento de estos sistemas de conducción dependía de las condiciones climáticas y estaba estrechamente relacionado con los problemas de aseo en la ciudad. A partir de 1848, la administración del agua fue cedida a particulares, con el propósito de garantizar y ampliar el abastecimiento a quienes contaban con mercedes de agua. Esta disposición fue reformada mediante el Acuerdo 11 de 1881 por el cual la Municipalidad de Bogotá creó la Junta del Ramo de Aguas, entidad que desapareció con la expedición del Acuerdo 23 de 1886, al conformar la Empresa de Acueducto, compañía privada de propiedad de Ramón B. Jimeno, quien ofrecía un sistema constante de suministro de agua².

A comienzos del siglo XX el Estado asumió un papel determinante en la municipalización de las empresas particulares que prestaban el servicio de agua. En el caso de Bogotá, por medio del Acuerdo 12 de 1903, se autorizó la adquisición de la Empresa de Acueducto; esta negociación se concretó en 1914 cuando se creó el Acueducto Municipal de Bogotá, año en el cual la administración pública se apropió del servicio de acueducto domiciliario de agua potable, mediante los Acuerdos 15 y 16 del Concejo Municipal³.

En 1924 la Empresa de Acueducto Municipal dejó de ser independiente y se convirtió, junto con el Tranvía, en un departamento de las Empresas Municipales de Bogotá, mediante el Acuerdo número 57 expedido por el Concejo Municipal de Bogotá. La entidad fue administrada de manera delegada y autónoma desde 1929 y hasta 1955 por los bancos prestamistas de los créditos que habían permitido el ensanche de las redes de acueducto y tranvía. Durante este período, en respuesta a la necesidad de aumentar el caudal de las aguas para servir el sistema de acueducto se promovió la creación de una planta de líquido con capacidad suficiente

¹José Manuel Jaramillo, Historia Institucional Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP:1914-2003, Archivo de Bogotá, 2003, P. 16.

²Ibid. P. 20.

³Ibid. P. 26.

para todos los habitantes. Gracias a esta decisión, desde 1938 la ciudad contó con la planta de purificación de Vitelma⁴.

En 1955 el Consejo Administrativo del D.E. de Bogotá aprobó el contrato celebrado entre el Distrito Especial de Bogotá y el Banco Central Hipotecario mediante el Acuerdo 105, con el objetivo de reunir fondos para los ensanches del acueducto distrital; por este mismo documento se conformó la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, establecimiento público del orden distrital y dotado de personería jurídica, con el propósito de organizar los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad. Bajo esta denominación permaneció la Empresa hasta 1995, año en que el Acuerdo 6 del Concejo de Bogotá cambió su naturaleza jurídica por empresa industrial y comercial prestadora de servicios públicos domiciliarios y modificó su nombre por Empresa de Acueducto y Alcantarillado –ESP–, demostrando la incidencia de la Constitución Política de 1991 en cuanto al objeto social de este tipo de entidades, así como la sujeción a la Ley de Servicios Públicos, al otorgar un margen de participación en las decisiones de la entidad a la ciudadanía a través de entes reguladores de las acciones de la empresa como la Superintendencia de Servicios Públicos, la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico y el control de auditorías externas a la entidad⁵.

Los cambios administrativos adelantados por la Empresa a partir de 1955 obedecieron a las exigencias de modernización impuestas por las entidades de crédito que buscaban contar con una entidad operativa y financieramente viable.

Por otra parte, el funcionamiento de la entidad se orientó hacia la gestión comercial eficiente en torno a la relación con los usuarios, debido al aumento en los índices de crecimiento poblacional en la ciudad.

La Dirección Administrativa de Servicios Generales, dependencia de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos y que a su vez rige a la Oficina de Administración y Gestión Documental, coordinó con el Archivo de Bogotá entre el 2004 y el 2009 las actividades de identificación de documentos, evaluación de sus condiciones físicas y determinación de criterios de valoración histórica.

En esa medida los documentos de la EAAB – ESP tuvieron que repartirse en diferentes repositorios dado que no contaban con un depósito único y adecuado para salvaguardarlos. El depósito la “Diana”, contenía la información históricamente más rica en series, esta documentación se encontraba en condiciones más precarias que de conservación.

En el antiguo Colegio Ramón B. Jimeno, donde funcionó el archivo central de la entidad, se encontraban otras series importantes como las Actas de Junta Directiva;

⁴ Ibid. P. 35.

⁵ Ibid. P. 59.

en cuanto a la Planta de Vitelma, gracias a sus condiciones climáticas, los documentos producidos a partir de los años treinta se conservaron en buen estado; Pero ante la constante pérdida del acervo documental en los archivos entendidos éstos como un conjunto de documentos acumulados en el desarrollo de un proceso natural sin importar cual fuere su fecha, forma y soporte material, producidos por una persona natural o una entidad pública o privada que sirven como testimonio a quien los produce o a los ciudadanos, la entidad se ve abocada a elaborar planes y programas para preservar dichos documentos ya que estos han sufrido un deterioro biológico por hongos e insectos, humedad, rasgaduras y suciedad por el mal manejo y la falta de una adecuada conservación, entre otros. Como se puede observar en las ilustraciones siguiente.

Ilustración 1 Imágenes deterioro biológico humedad, rasgaduras y suciedad



Fuente: Archivo de gestión suscriptores

Ilustración 2 Imágenes deterioro biológico humedad, rasgaduras y suciedad



Fuente: Archivo de gestión suscriptores

Ilustración 3 Imágenes deterioro biológico humedad, rasgaduras y suciedad



Fuente: Archivo de gestión suscriptores

Ilustración 4 Imágenes deterioro biológico humedad, rasgaduras y suciedad



Fuente: Archivo de gestión suscriptores

2.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL

Tomado de la Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP: 1914 – 2003, autoría del historiador José Manuel Jaramillo Giraldo, publicado por la Dirección Archivo de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ISBN 958 – 97-541-8-X primera edición, año 2006, se sintetizan las tendencias funcionales de la entidad en los periodos propuestos y se complementa desde donde termina la publicación hasta la fecha.

1914-1924: Durante este período se consolida la municipalización del servicio de acueducto en la ciudad. Es decir, que se conforma un primer conjunto de normas que por un lado dan a la captación, almacenamiento y distribución de agua el carácter de público. Esto significó la producción de una serie de definiciones y restricciones básicas. Entre estas, algunas se refirieron al uso de zonas geográficas de producción de agua (rondas, hoyas, riberas), el cual se restringió exclusivamente a las autoridades municipales.

Como reflejo del nuevo régimen de control sobre el uso del agua, se constituyó un primer reglamento de tarifas de acuerdo con el diámetro de las tuberías que conformaban las acometidas domiciliarias. La capacidad de contabilizar el consumo de agua iniciaba así su proceso de regulación por parte de las autoridades municipales.

El consumo de agua domiciliar era un privilegio de pocas construcciones que, con el proceso de municipalización iniciaría su expansión a toda la ciudad hasta el punto actual de cubrimiento del 100 % de la demanda de agua en la ciudad formal. Las utilidades de ello constituirían una importante fuente de rentas, gastos y conflictos para el municipio.

La municipalización del servicio de acueducto se llevó a cabo en una ciudad que enfrentaba problemas higiénicos de una gravedad creciente y que a su vez era altamente vulnerable a las variaciones climáticas. Entre otros aspectos, del régimen de lluvia dependía el flujo de los desperdicios y basuras, los cuales corrían por las acequias que atravesaban longitudinalmente las calles de la ciudad, o por los ríos que cumplían la función de sistemas de desagüe.

Ante la problemática higiénica que enfrentaba las formas coloniales de usar el agua en la ciudad con las tendencias modernas de emplear nuevas y grandes cantidades de agua en espacios residenciales dedicados exclusivamente para ello y con una frecuencia cada vez mayor; el crecimiento demográfico y la densificación de la población ejercieron una fuerte presión sobre el sistema natural de fuentes de agua abastecedoras de la ciudad.

En término orgánico - funcionales y administrativos, la Compañía del Acueducto Municipal concibió las áreas técnicas, operativa financiera y administrativa bajo estructuras relativamente sencillas, en las cuales se nota una definición aún genérica de las tareas operativas, conforme con el Acuerdo 16 de 1914 del Concejo Municipal. (ver ilustración 5).

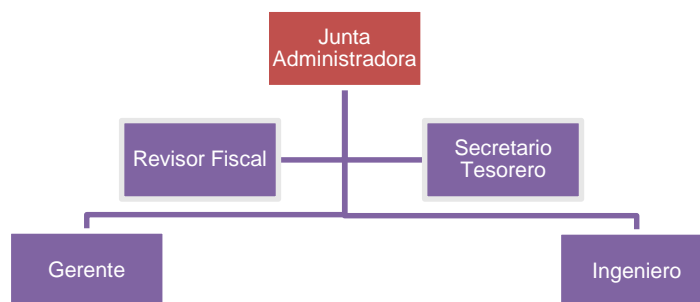
Explícitamente el artículo 4° del acto que a continuación se transcribe parcialmente refiere las funciones de la Junta Administradora del Acueducto, dependencia relativamente autónoma debido al tipo de crédito obtenido por el municipio para la adquisición de los bienes arriba descritos y conformada por tres miembros, uno nombrado por el establecimiento bancario que otorgó el crédito al Municipio, otro por el Concejo Municipal y otro por consenso entre el Presidente del Concejo Municipal y el Gerente de la entidad bancaria. En cuanto a las dependencias de la organización, el acto incluye además de la Junta Administradora; al Gerente; el Ingeniero; el Secretario Tesorero; los Empleados subalternos y el Revisor, cuyas funciones se referían además de la revisión de las cuentas de la entidad, a inspeccionar las operaciones de la Junta e informar al Alcalde de la ciudad y al Concejo Municipal sobre las “irregularidades” observadas. Dado que era un empleado nombrado por el Concejo Municipal, su posición no hacía parte integral de la organización de la compañía, más bien obedecía al control administrativo ejercido por el Concejo Municipal.

La noción de organización que plantea el acto legislativo no determina la estructura de dependencia entre los cargos, salvo respecto a la Junta Administradora como ente rector y al Secretario Tesorero, cargo dependiente de la Junta. De acuerdo con las asignaciones de sueldo (artículo 6), el Gerente y el Ingeniero ocuparían las posiciones más altas en la organización después de la Junta, con un sueldo mensual de 180 pesos, mientras el Secretario Tesorero se ubicaría debajo con un sueldo de 150. Estas características permiten notar las dos ramas básicas que posteriormente se desarrollarán hacia su creciente especialización: la de carácter administrativo representada por el Secretario Tesorero y el Gerente y la de carácter técnico-operativo, por el Ingeniero. Los empleados subalternos corresponderían funcionalmente al apoyo y ejecución de cada una de estas vertientes.

Posteriormente, el Acuerdo 20 de 1923 del Concejo Municipal produjo la primera reorganización de la empresa, con lo cual la estructura de la misma y su margen funcional tienden a una creciente especialización técnica y administrativa, tendencia que se nota de manera aún más pronunciada al observar un margen de tiempo mayor que el correspondiente a la vida institucional de la EAAB-ESP. (ver ilustración 6).

Ejemplo de ello lo aportan las funciones asignadas al Fontanero del Ramo de Aguas en 1836, única persona encargada del mantenimiento de las pilas, fuente urbana de abastecimiento de agua en la ciudad desde la Colonia y que representaría, guardadas las proporciones, el sistema de acueducto público de la época.

Ilustración 5 Acuerdos 15 y 16 de 1914

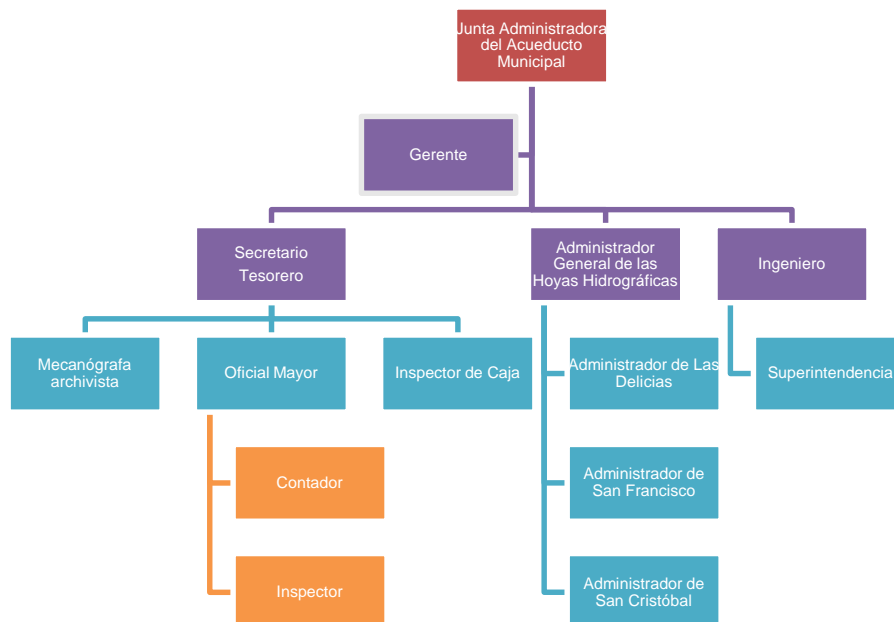


Fuente: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág.-29. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Otro ejemplo de la especialización funcional durante este período es la presencia desde 1923 de un Revisor; de un Secretario que a su vez cumplía labores de Tesorero; y de una serie de Administradores de hoyas hidrográficas, cada uno de los cuales se encargaría de velar por el cuidado y mantenimiento de las corrientes surtidoras del líquido para el abastecimiento en la ciudad (Las Delicias, San Francisco y San Cristóbal).

El organigrama correspondería a la siguiente estructura:

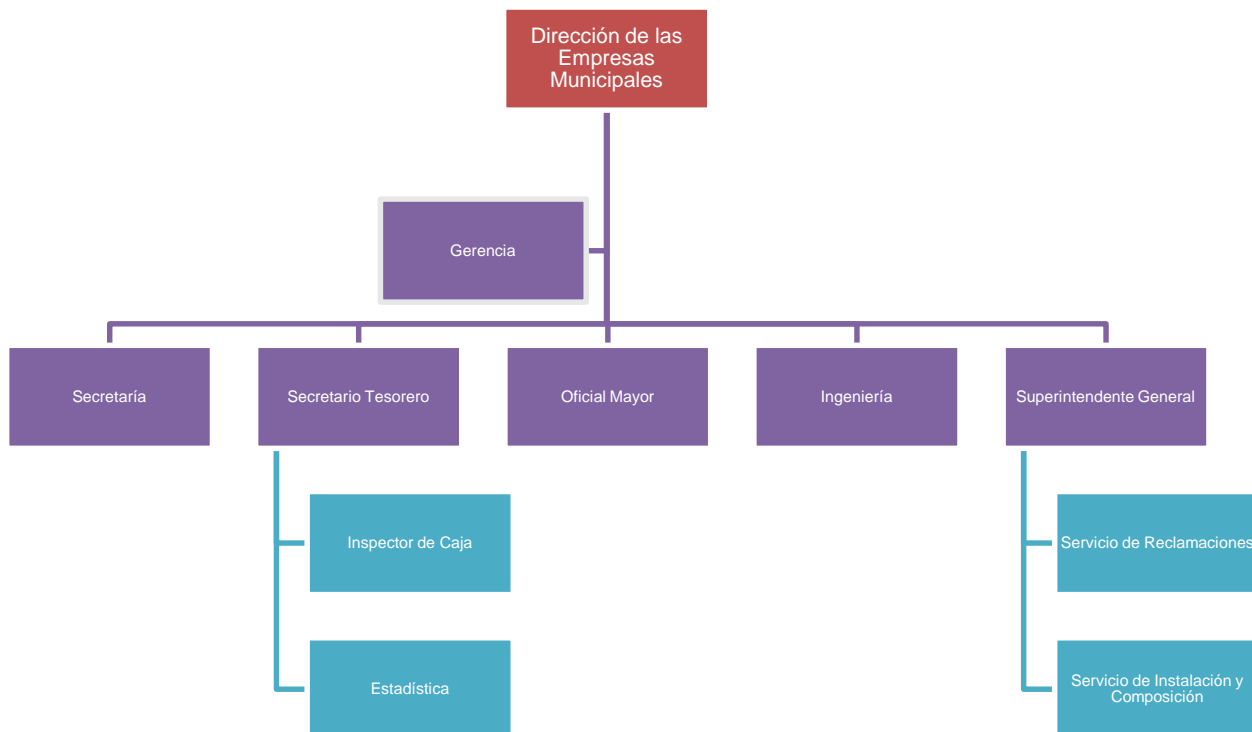
Ilustración 6 Acuerdo 20 de 1923



Fuente: Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP". Bogotá, 2019.

1924-1938. Durante este período, con la conformación de las Empresas Municipales de Acueducto y Tranvía, la organización de la entidad ejercería funciones estadísticas; de contabilidad; de mantenimiento preventivo y a cumplir con nuevas pautas de relación con los usuarios al incluir una sección de reclamaciones, en atención al Acuerdo 57 de 1924, o de creación de las Empresas. (ver ilustración 7).

Ilustración 7 Acuerdos 55 y 57 de 1924



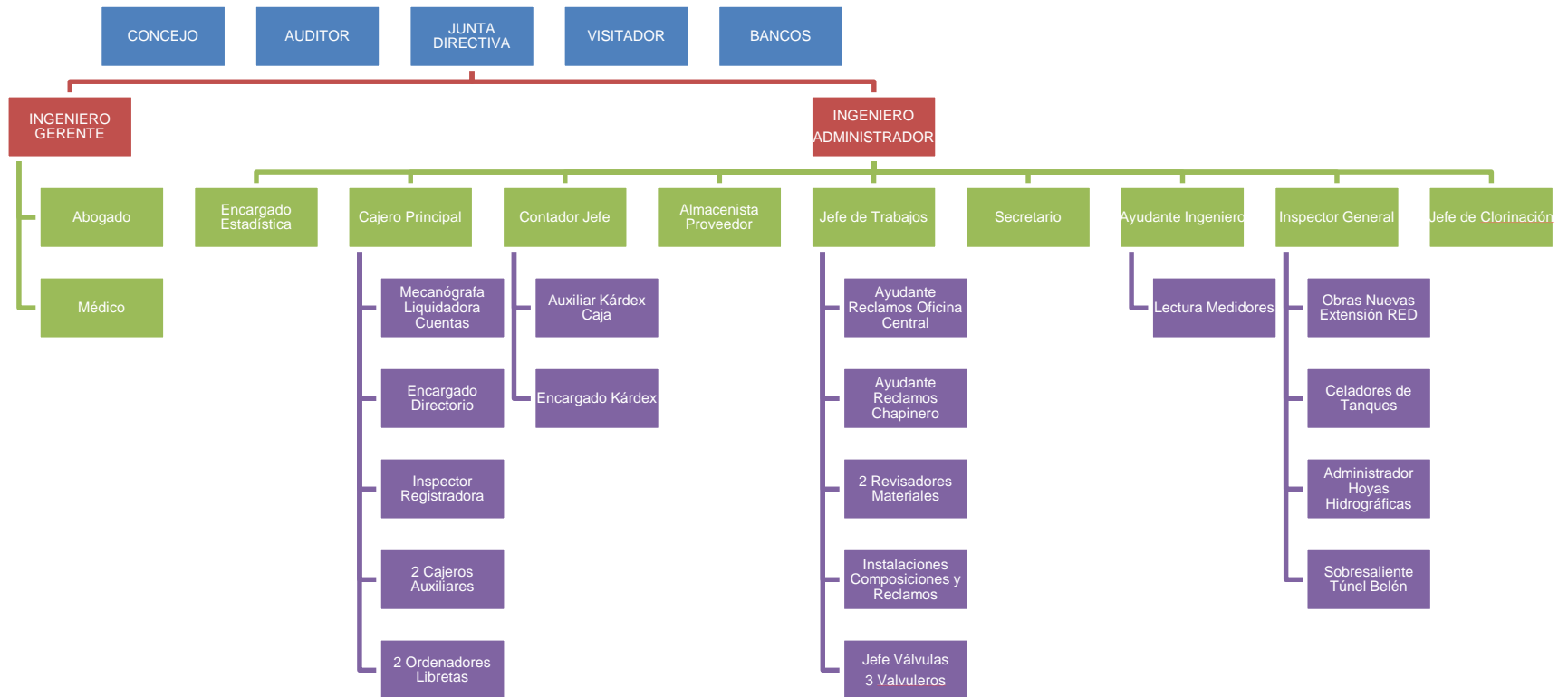
Fuente: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-41. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Al iniciar los años treinta, el organigrama disponible gracias al informe del Ingeniero Gerente de las Empresas Municipales correspondiente al período 1929-1931, permite ver una estructura y las anteriores funciones, la entidad contaría con nuevas áreas: entre estas se contaría con una sección dedicada a la lectura de los medidores de consumo; otra al registro de ingresos por parte de cajeros; así como se contempla una creciente especialización de las tareas técnicas y de operación, entre las cuales la lectura de medidores y la sección de clorificación se destacan.

Durante el período la dirección de la empresa se llevó a cabo bajo un manejo "netamente comercial", lineamiento que respondió a los desequilibrios e

irregularidades administrativas de años anteriores. Desde 1929 y hasta 1955, los parámetros directivos corresponderían a la adopción de distintas administraciones delegadas a los bancos aportantes de créditos otorgados para las obras de ensanche del sistema de acueducto (ver ilustración 8).

Ilustración 8 Organigrama Empresas Municipales de Acueducto y Tranvía 1929-1931



Fuente: Informe del Ingeniero Gerente de las Empresas Municipales 1929-1931. Ed El Gráfico, Bogotá, 1931. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-48. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019

Los problemas representados por la injerencia de fuerzas políticas en las relaciones laborales; el descubrimiento de un significativo número de conexiones domiciliarias clandestinas; la creciente disparidad entre los costos de operación y las utilidades, incidieron en que se tomara la decisión de adoptar esta figura administrativa empresarial hasta 1955, año de creación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB.

Por tanto, las tendencias funcionales responden a una organización donde el manejo contable; la relación con los usuarios, -representada en una sección de Reclamaciones y otra de Composiciones, presentes desde 1926-; así como el registro y sistematización de datos, -representado en la sección de Estadística, constituirían ejes de un desarrollo institucional que en este período muestra la inclinación comercial en mención.

Con la creación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB en 1955, se ampliaría notoriamente el margen de operaciones de la entidad. A la nueva responsabilidad sobre el servicio de ensanche y mantenimiento del alcantarillado, se debía sumar la adición de los municipios anexos a Bogotá mediante la conformación del Distrito Especial en 1954.

La estructura orgánica vigente en 1957 muestra estos rasgos al incluir por un lado una Sección de Municipios Menores y por otro, la Dirección de Ensanches de Alcantarillado. (ver ilustración 9).

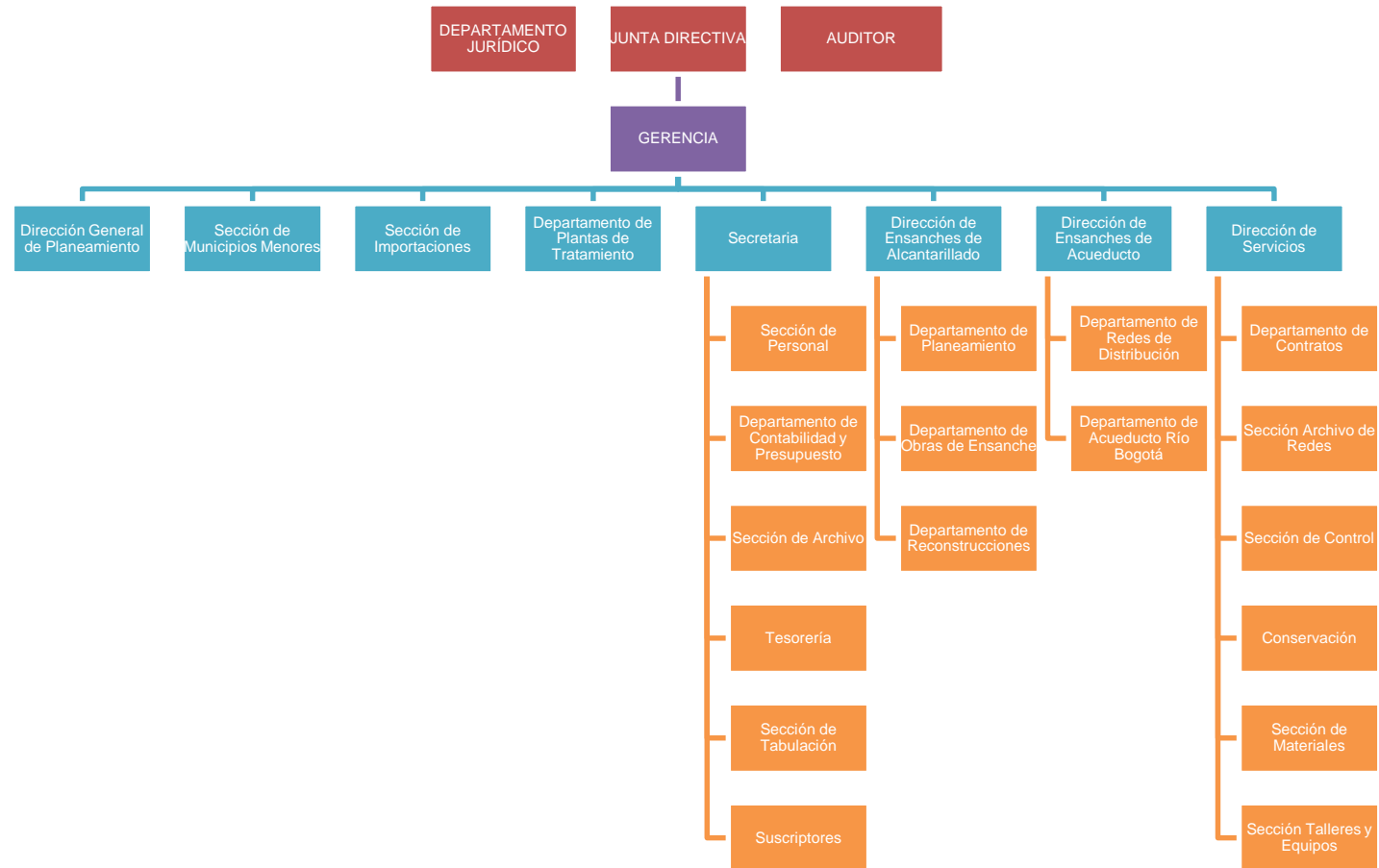
El acta 1238 de Junta Directiva de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, levantada el 6 de octubre de 1966⁶ aprobó una nueva organización administrativa de la entidad en el marco de ampliar su capacidad de planeamiento administrativo, técnico y operativo. Con la reforma se pretendía producir una organización menos dispersa que brindara elementos de confianza a las entidades bancarias que como el Banco Mundial se hallaban en disposición de financiar las obras de expansión de las redes de acueducto y alcantarillado.

Con la reforma se establecieron cuatro Subgerencias (Financiera; Técnica; De Operación y Administrativa) y tres Comités Asesores de la Gerencia Planeación; Financiero y Administrativo), en correspondencia con la aplicación de las recomendaciones propuestas por el Comité Económico Administrativo, ente conformado por la Junta Directiva por un grupo de asesores externos, quienes presentaron a la Junta la propuesta de organización por Subgerencias. La Técnica y la de Operación cumplirían con las tareas relativas a ensanche, mantenimiento y distribución del agua a través de las redes existentes y nuevas. A diferencia de la estructura planteada en 1957, bajo este modelo se establecería una clara distinción entre las ramas administrativas, financiera y las dedicadas exclusivamente a los

⁶ Archivo de Bogotá, Fondo EAAB-ESP, Libros de Actas de Junta Directiva... 2/08/1957- 19/11/1958.Sin Foliar

aspectos técnicos de operación del sistema de acueducto y alcantarillado. (ver ilustraciones 10,11,12,13 y 14).

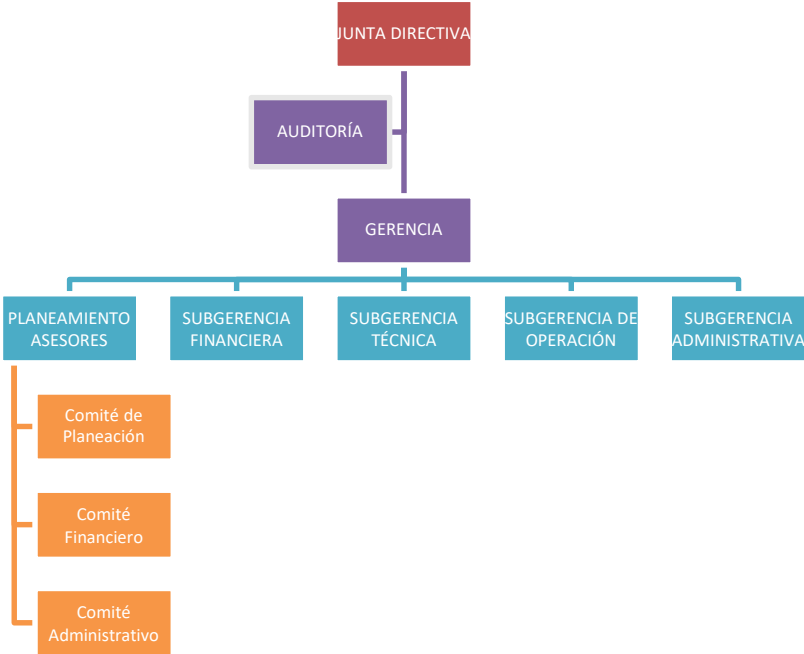
Ilustración 9 Organigrama –Aproximado- EAAB 1957



Fuente: Acta de Junta Directiva 1465 de 1957. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-77. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

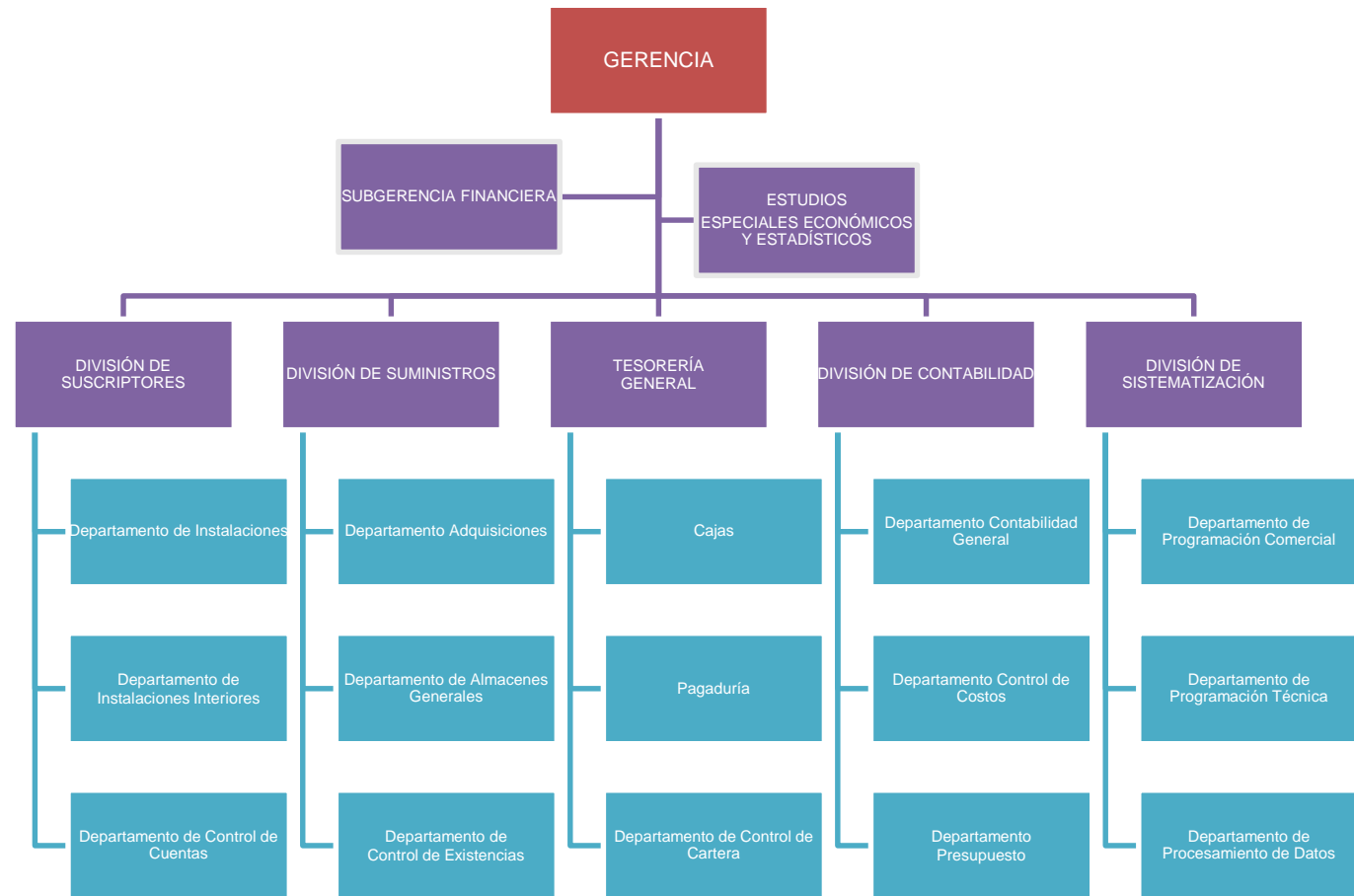
En sus primeros niveles, la nueva organización administrativa luciría de la siguiente manera de acuerdo con el Acta en mención:

Ilustración 10 Organigrama Subgerencias



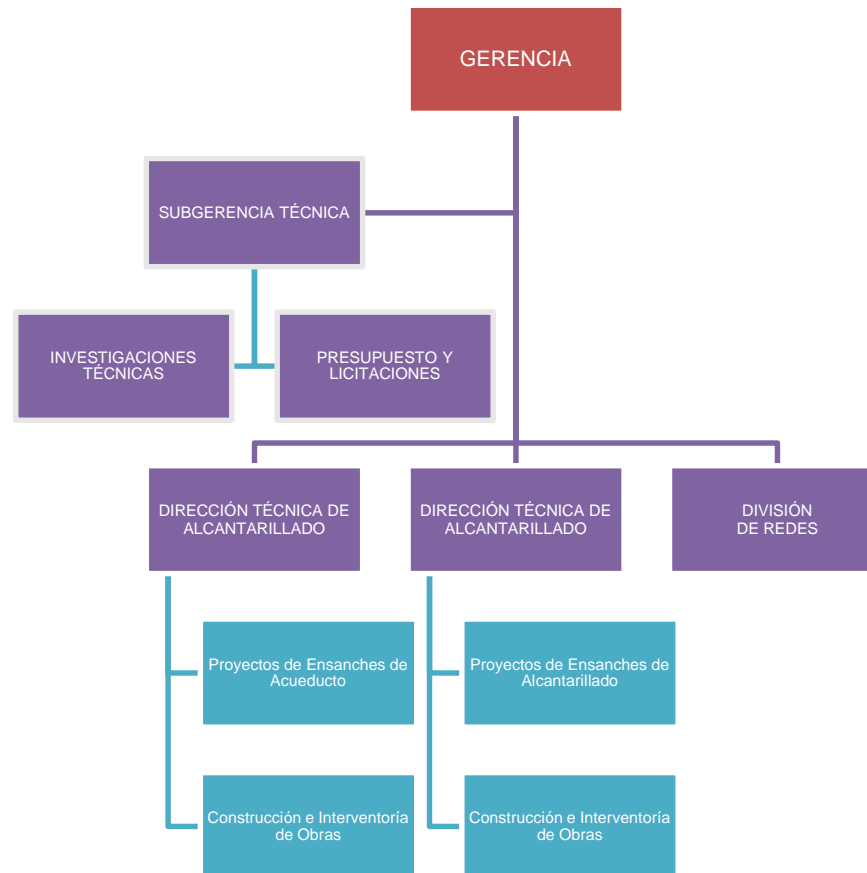
Fuente: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-78. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 11 Organigrama EAB – 1966 La empresa de Acueducto de Bogotá entre 1955 – 1970 redefinición de la estructura orgánica



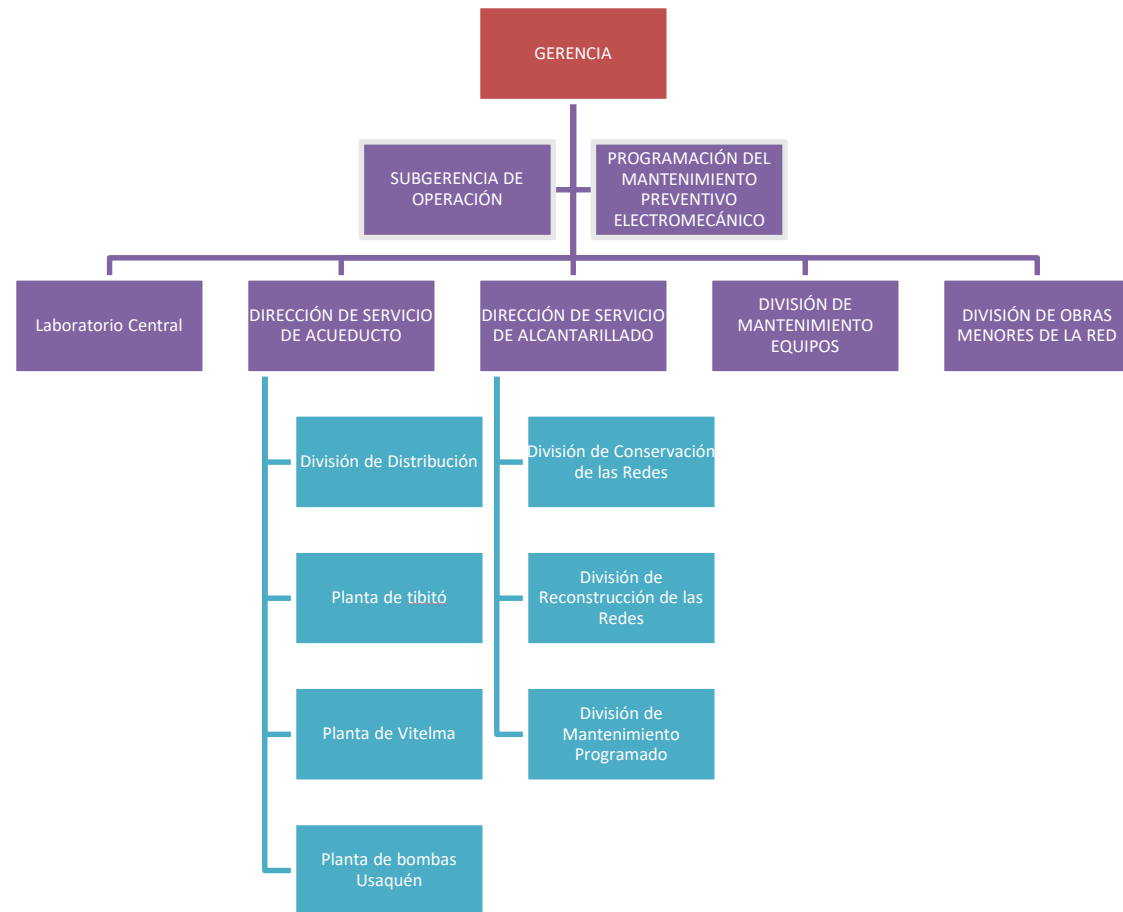
Fuente: Acta Junta Directiva 1238, octubre 6/66. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-80. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 12 Organigrama EAB – 1966



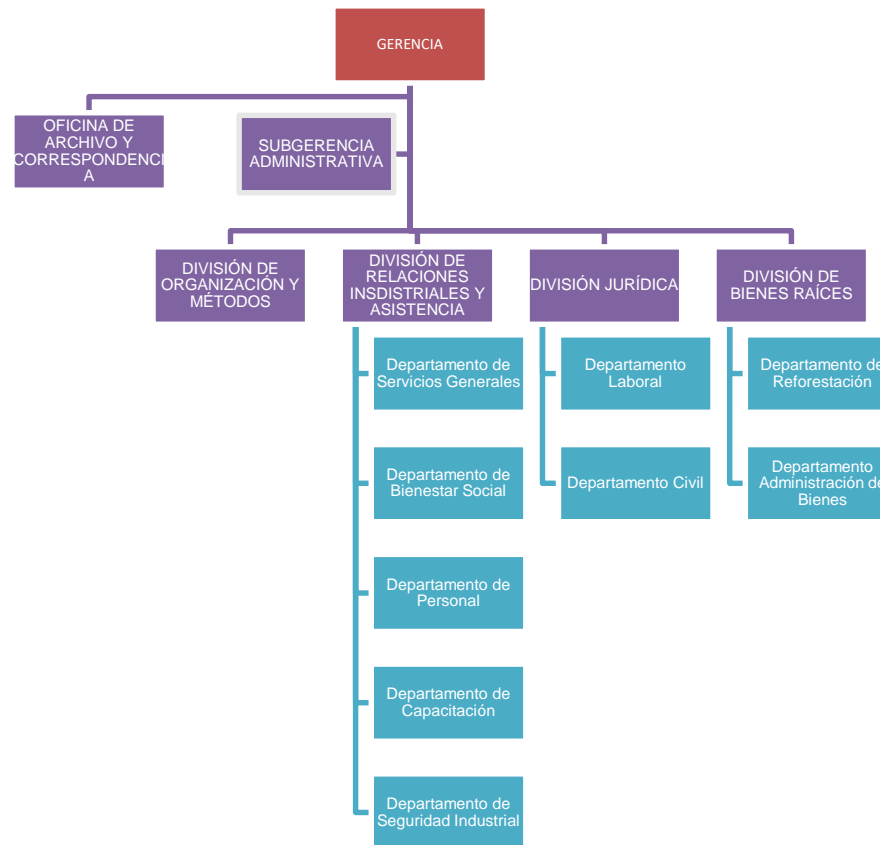
Fuente: Acta Junta Directiva 1238, octubre 6/66. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-81. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 13 Organigrama EAB – 1966



Fuente: Acta Junta Directiva 1238, octubre 6/66. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-82. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 14 Organigrama EAB – 1966



Fuente: Acta Junta Directiva 1238, octubre 6/66. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-83. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Más tarde, entre 1966 y 1970 se adelantaron reformas que sentarían las bases de la estructura orgánica de la entidad hasta principios de los años noventa, la cual tendería estructuralmente hacia un tipo de desconcentración administrativa y operativa sometida a las recomendaciones hechas por el Banco Mundial, como requisito para el acceso a créditos para ensanche de las redes de acueducto y alcantarillado.

A partir de la evaluación de las áreas hecha por los asesores externos y ante las recomendaciones mencionadas, resultó una nueva estructura orgánica, aprobada por el Acta de Junta Directiva 1437 del 24 de agosto de 1970. (ver ilustraciones 15,16,17,18 y 19). En términos generales se caracterizó por la inclusión de una importante sección, la Dirección de Planeación, dependencia directa de la Gerencia, encargada de estudiar la viabilidad económica y financiera de las obras de ensanche de acueducto y alcantarillado bajo criterios especializados de hidrología, ingeniería sanitaria, mecánica de suelos y estadística. A partir de esta estructura las áreas técnicas y operativas cumplirían funciones cada vez más especializadas en relación con una división de sus ámbitos de operación entre el norte y el sur de la ciudad, lo cual permitiría ejercer un mayor control sobre las intervenciones en la ciudad en sus diferentes fases.

La anterior Subgerencia Técnica desaparecería y a cambio entraría a la organización la Subgerencia de Ensanches, la cual asumió por áreas y niveles, los procesos técnicos relacionados con el ensanche de la red de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con los proyectos específicos de la empresa en este ámbito. El mantenimiento preventivo de las redes de acueducto y alcantarillado y sus componentes, como áreas funcionales de la empresa, contarían a partir de esta reestructuración con varias divisiones según la sectorización de la ciudad mencionada, prestando especial atención al mantenimiento y renovación de los medidores de consumo, artefactos cuya vigilancia y control permitirían disminuir el margen de fugas de agua en la ciudad y por lo tanto aumentar los niveles de facturación.

En cuanto al manejo jurídico de la entidad, se creó la oficina de Asesoría Jurídica y contratos, dependencia de la también recientemente creada Secretaría General de la Empresa, con lo cual los aspectos legales contarían con una administración relativamente autónoma y con autoridad respaldada por el más alto nivel directivo de la empresa. Al mismo nivel de la Asesoría Jurídica, la Secretaría General contaría con la Oficina de Acción Comunal, en representación de la importancia que la empresa dio al manejo de las relaciones con las comunidades barriales en proceso de legalizar sus sistemas de servicios de agua y desagüe, lo cual comercialmente significaba un importante potencial de suscriptores formales. Adicionalmente la Secretaría General contó con una Coordinación que se encargaría de la interrelación con las entidades de distintos niveles con quienes la EAAB debía adelantar consensos; así como con una Oficina de Divulgación que daría al manejo de la información que comprometiera a la ciudadanía -en términos

de obras y procedimientos técnicos- una importante participación en los ejes de desarrollo comercial de la empresa.

En cuanto a la Oficina de Coordinación, vale destacarla en este punto ante la creciente complejidad de relaciones interinstitucionales que envolvían a la empresa a partir de los años sesenta. Ejemplo de ello son los vínculos que establecería con entidades como la Corporación Autónoma Regional de la Sabana de Bogotá y los Valles de Ubaté y Chiquinquirá, CAR, creada mediante la Ley 3 de 1961.

La jurisdicción de la CAR comprendería los territorios de toda la hoya hidrográfica del río Bogotá, el río Ubaté y el río Suárez desde sus nacimientos hasta sus respectivas desembocaduras. Entre los miembros de la Junta Directiva de la entidad figuraría un representante de la EAAB, uno de la Empresa de Energía de Bogotá; uno de la Asamblea Departamental de Cundinamarca; uno de la Asamblea Departamental de Boyacá; un representante de la Presidencia de la República, entre otros. Los proyectos de ensanche de la red de acueducto y alcantarillado producidos por la EAAB contarían pues con la intervención e integración de la CAR, pues esta era un referente normativo de los usos del río Bogotá. En tal sentido, las recomendaciones del Banco Mundial arriba mencionadas se referirían al respecto en el Acta 1244 levantada el 16 de noviembre de 1966:

(...) Es indispensable la coordinación del uso y manejo de los recursos hidráulicos relativos a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado, Empresa de Energía Bogotá y CAR.

El Banco exigirá un acuerdo para operación de los embalses, ya sea mediante contrato entre las partes o mediante resolución de la CAR dando prioridad al Acueducto⁷(...).

Otras novedades del organigrama de 1970 en cuanto a la Subgerencia Administrativa se refieren por un lado al ascenso dentro de la estructura, del área dedicada a las Relaciones Industriales, compuesta a partir de la fecha en la División de Servicio Médico, la División de Capacitación y Seguridad Industrial y la División de Personal. Adicionalmente se creó la Dirección de Servicios Generales como dependencia autónoma del área de Relaciones Industriales, a quien le correspondía administrar de manera centralizada las locaciones de la empresa; el mantenimiento de los equipos; el archivo y las publicaciones de la entidad.

El Acta 1437 de agosto 24 de 1970 de Junta Directiva, presentó de la siguiente manera las modificaciones descritas:

a) La antigua Sub-Gerencia Técnica se desmembrará, convirtiéndose en Sub Gerencia de Ensanches y la Dirección de Planeamiento, pasará a depender directamente de la Gerencia.

⁷ Archivo de Bogotá, Fondo EAAB-ESP, Libros de Actas de Junta Directiva. 4/08/1966-27/07/1967. Sin foliar.

b) La nueva Sub-Gerencia de Ensanches, tendrá a su cargo la Dirección del Plan Maestro de Acueducto, la Dirección del Plan Maestro de Alcantarillado y la Dirección de Redes de Acueducto y Alcantarillado, el Centro de Información de Empréstitos y el Laboratorio de Suelos.

c) En la Sub- Gerencia de Operación, se introdujo el criterio de dividir la antigua Dirección de Servicio de Acueducto, en dos direcciones, para equilibrar la carga de trabajo, a saber: Dirección de Servicio de Acueducto, que incluye producción y distribución del agua y Dirección de Mantenimiento de Redes de Acueducto. La antigua Superintendencia de Servicio de redes de Alcantarillado, sube al nivel de Dirección, demostrada la importancia de acometer los trabajos de mantenimiento preventivo de las redes y su conservación.

d) Las funciones de la Sub-Gerencia Financiera se distribuyeron en tres nuevas direcciones, de acuerdo con su especialidad, a saber: Dirección de Suministros, Dirección de Operación Económica y Dirección de Sistemas y Procesamientos.

e) En la Sub-Gerencia Administrativa se hizo énfasis en la importancia del concepto que deben tener en la Empresa, las relaciones industriales, por lo cual se crea la Dirección de Relaciones Industriales. (...). La Dirección de Suscriptores, cuyas funciones son las de atender todos los trámites para nuevos servicios y la lectura crítica. Se creó también la Dirección de Servicios Generales, en la cual se concentrarán todos los servicios necesarios para el funcionamiento interno de la Empresa, con sus locativas, mantenimiento de equipos, archivo general y publicaciones (...)

La nueva organización también crea la Secretaría General de la Empresa, que tiene como función básica la de ejercer la Secretaría de la Junta Directiva y concentrar las funciones de la División Legal, la atención de los servicios de Acción Comunal, la coordinación con otras empresas del Distrito y la divulgación y Relaciones Públicas⁸.

En el periodo de 1970 a 1993 se refleja la planeación de las funciones de la empresa y el desarrollo de las obras con las comunidades urbanas. La cobertura aumentó en la red de acueducto y alcantarillado de la ciudad, que saltó de 225.462 instalaciones en 1970 a 943.760 en 1993⁹, en una población que creció entre 1973 y 1993 de 2'855.065 habitantes a 5'484.244 en 1993, es decir, al 3.7% anual¹⁰. En términos porcentuales estas cifras indican que para 1994 la cobertura de la red de acueducto alcanzó el 88.3%, mientras la de alcantarillado se aproximaría al 87% en el mismo año. La cantidad de suscriptores en 1994 alcanzaría la cifra de 1'076.45976. Sin

⁸ Archivo de Bogotá, Fondo EAAB-ESP. Libros de Actas de Junta Directiva. 11/09/1969-10/09/1970. Sin foliar.

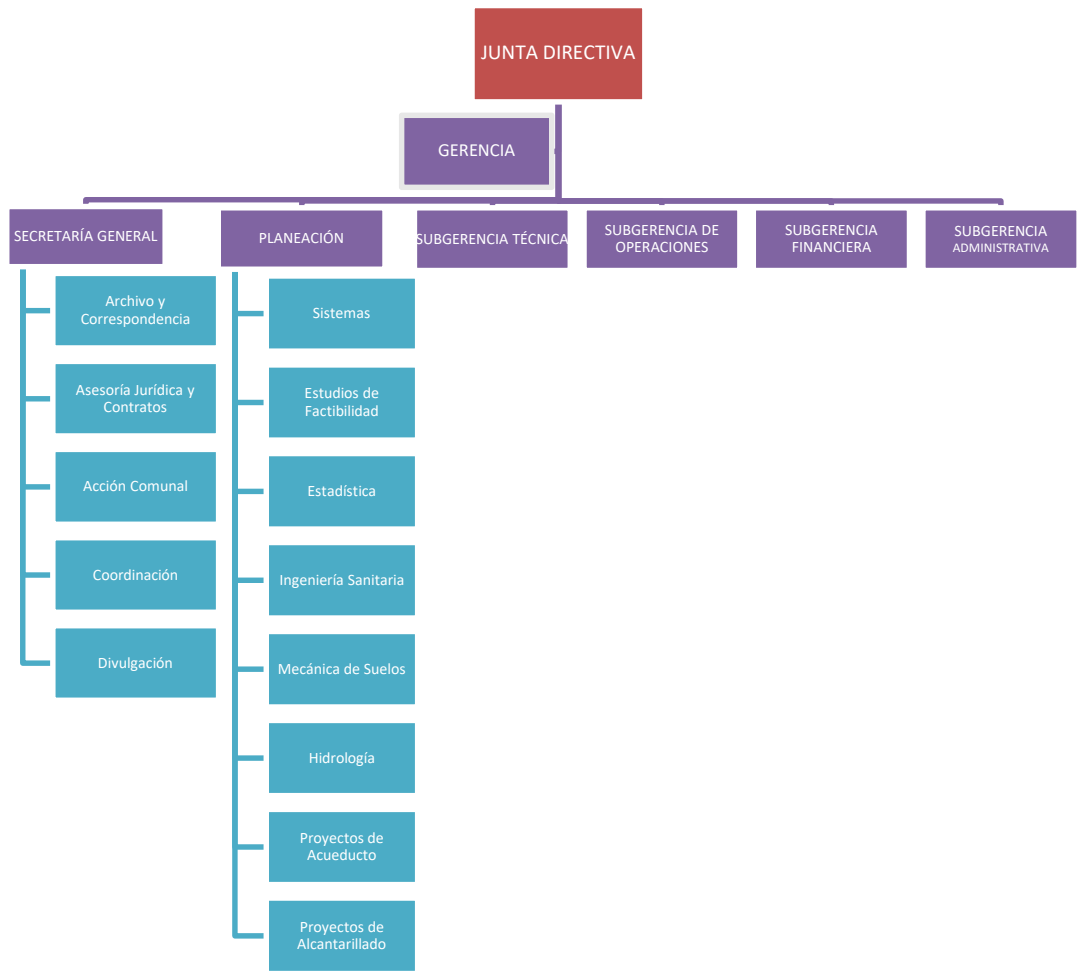
⁹ DAPD, Estadísticas históricas 1950-2000. DAPD, Alcaldía Mayor de Santafé de Bogotá, 2000

¹⁰ Alberto Saldarriaga, Bogotá Siglo XX, Arquitectura, Urbanismo y Vida Urbana, DAPD, Bogotá, p.82

embargo, el índice de pérdida de agua en el mismo año alcanzaría el 45% del agua suministrada a la ciudad.

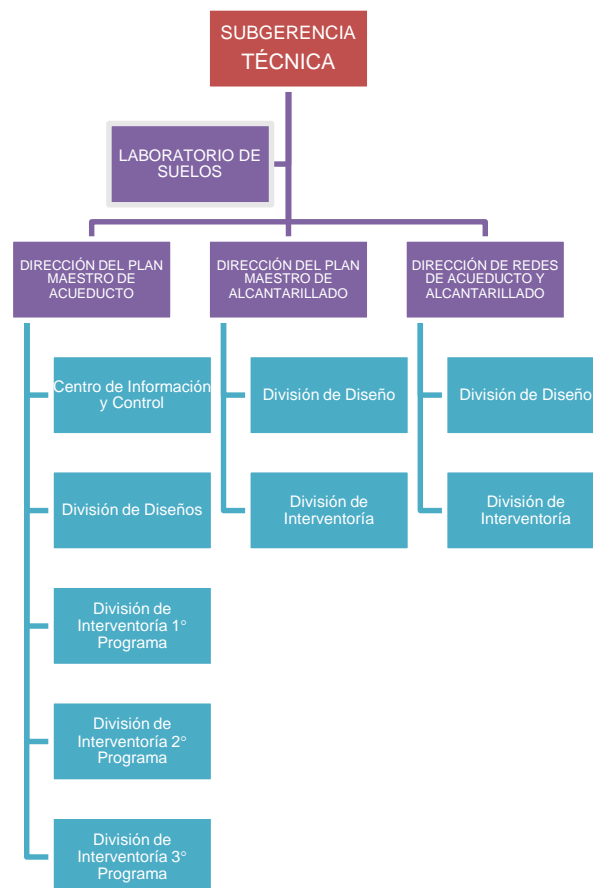
Entre los años setenta y los noventa la ciudad adelantó un vertiginoso proceso de crecimiento urbano informal en las periferias, espacialmente en sectores de Usme, Tunjuelito, Ciudad Bolívar, Fontibón, Bosa, Suba, Engativá, y que adoptó parcialmente sistemas irregulares de captación de agua conectados a las redes y tuberías de captación formales. Tal situación aportó significativamente a la generación de pérdidas que oscilaron entre el 25% y el 40% del total de agua suministrada a la ciudad entre 1970 y 1993 respectivamente. Pérdida representada en una gran ausencia de facturación por parte de la empresa, la cual en 1970 alcanzó el 75% del agua facturada y en 1994 descendió al 55%,

Ilustración 15 Organigrama EAAB – 1970 –Hasta nivel de subgerencias



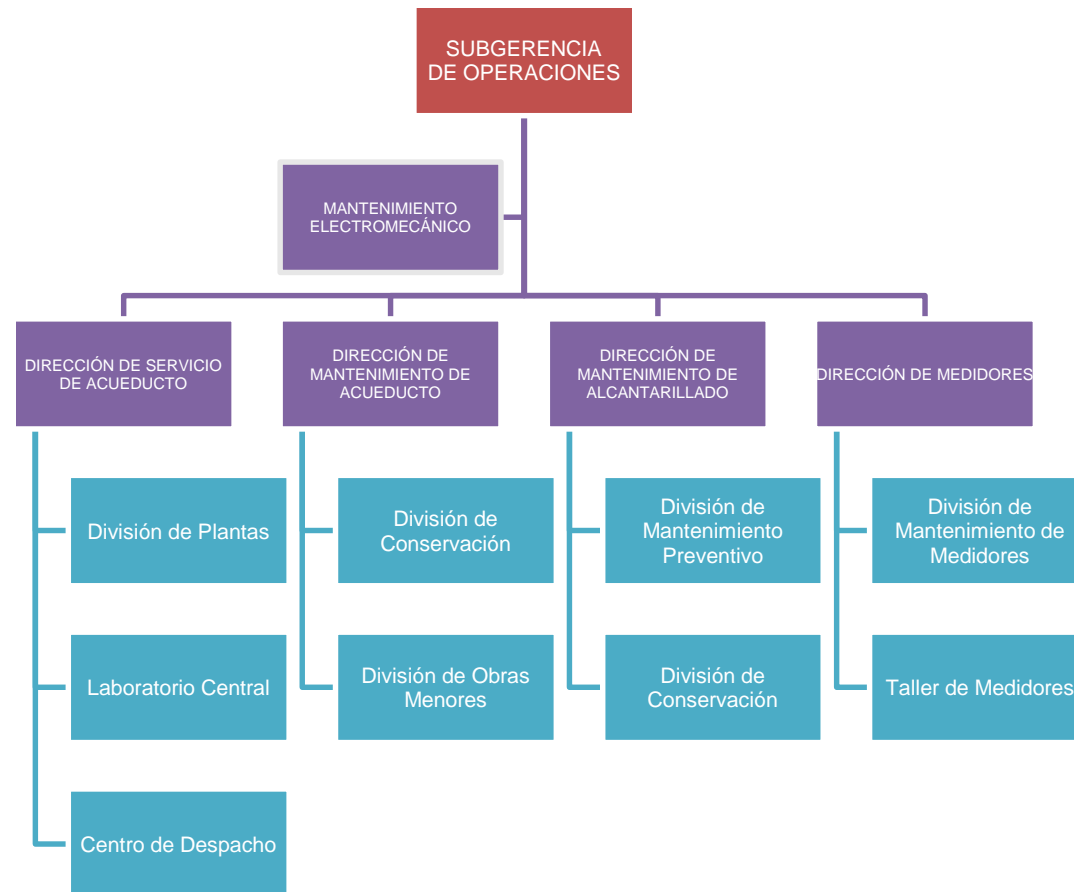
Fuente: Acta Junta Directiva 1437, agosto 24/70. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-87. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 16 Organigrama EAAB – 1970



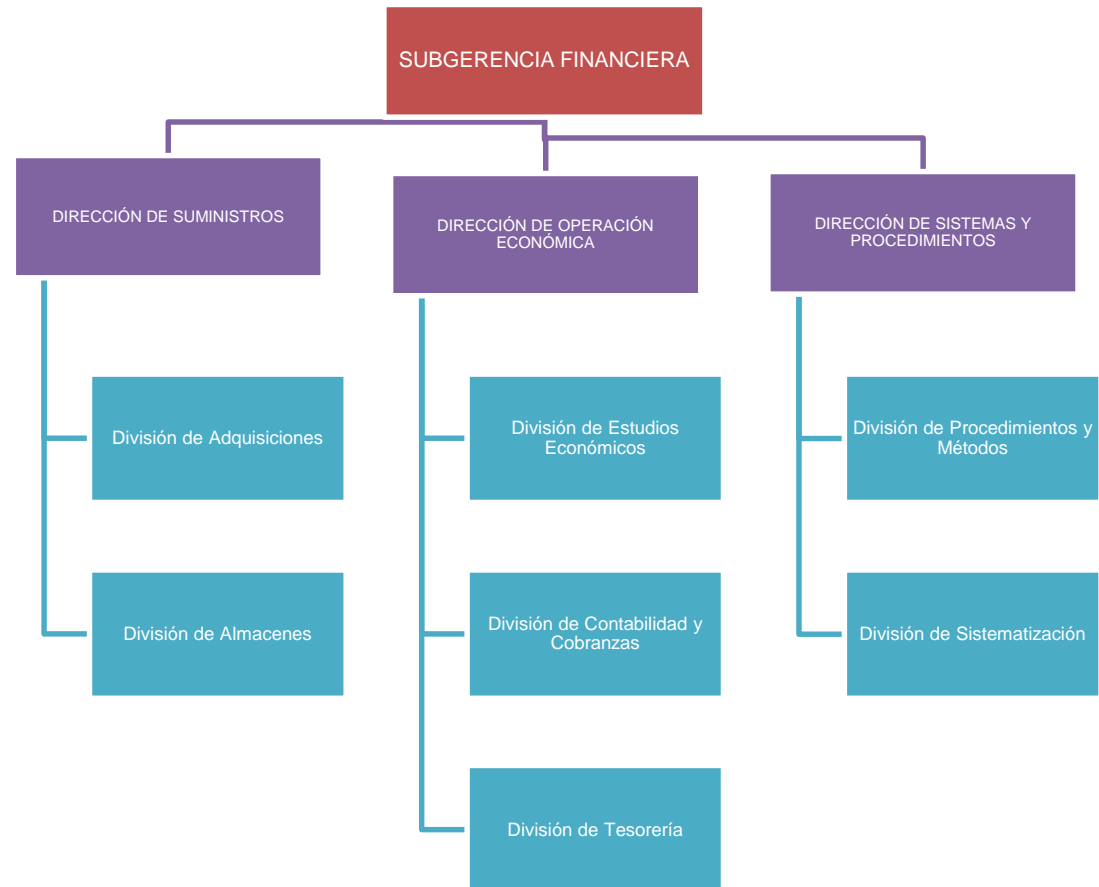
Fuente: Acta Junta Directiva 1437, agosto 24/70. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág.88. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 17 Organigrama EAAB – 1970 La Empresa de Acueducto de Bogotá entre 1955 – 1970 redefinición de la estructura orgánica



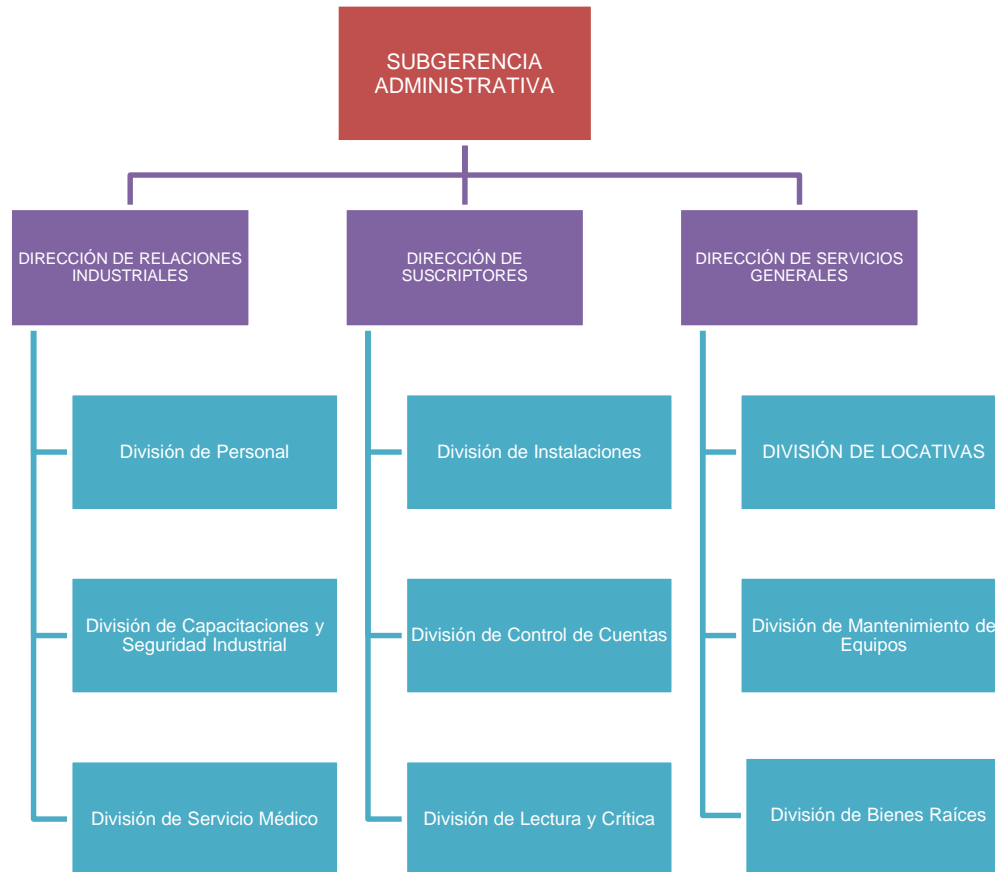
Fuente: Acta Junta Directiva 1437, agosto 24/70. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-89. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 18 Organigrama EAAB – 1970 La Empresa de Acueducto de Bogotá entre 1955 – 1970 redefinición de la estructura orgánica



Fuente: Acta Junta Directiva 1437, agosto 24/70. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-90. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 19 Organigrama EAAB – 1970 La Empresa de Acueducto de Bogotá entre 1955 – 1970 redefinición dela estructura orgánica



Fuente: Acta Junta Directiva 1437, agosto 24/70. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-90. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

factor considerado como una variable negativa del desempeño financiero de la empresa.

De acuerdo con las cifras aportadas por Alfonso Torres, en 1972 la proporción del área urbana clandestina alcanzó el 38.4% del total de vivienda construida en la ciudad. Población que representaba aproximadamente el 59% del total de población bogotana¹¹. Esta situación incidió en el énfasis funcional que se consolidó en esta etapa de la EAAB, en el sentido de incorporar nuevas pautas comerciales de operación que establecerían relaciones formales con los usuarios potenciales de los nuevos barrios. Entre las acciones de la empresa tendientes a controlar el problema del uso fraudulento de agua se adelantó en 1982 el Plan Masivo de Legalización y Prevención de conexiones no autorizadas, el cual si bien no podía extender inmediatamente sus acciones a las zonas fuera del perímetro de prestación de servicios fijado por el Departamento Administrativo de Planeación Distrital, si pretendía establecer un sistema administrativo expedito para atender el ingreso de nuevos usuarios a la Empresa, concentrados en desarrollos, total o parcialmente, como una estrategia para legalizar las conexiones no autorizadas y evitar que en futuro se presenten.

Mediante el plan¹² se simplificaron los procedimientos para acceder al servicio y se estrechó la relación con las Juntas de Acción Comunal de los barrios conectados de manera ilícita a las redes oficiales. Específicamente se disminuyó el número de requisitos para efectuar la solicitud de extensión de la red de distribución a los nuevos usuarios, de 19 pasos se redujo el procedimiento a 13; se ampliaron las facilidades de pago para el derecho de instalación; se modificó la relación usuario potencial-Empresa en el sentido de que la entidad, mediante inspectores se acercaría a los usuarios y no serían estos quienes debían acercarse a las oficinas de la Empresa; entre otros procedimientos. En el marco del plan descrito, se produjo la Resolución N° 082 de 1982 de la Junta Directiva de la EAAB, mediante la cual se estableció un sistema de pago de los derechos de instalación de los servicios en los barrios sub-normales y normales de bajos ingresos. En términos institucionales, en el período se destacan dos reformas importantes a la estructura orgánica de la EAAB y varias modificaciones parciales que muestran la tendencia de cambio de la entidad. En cuanto a las reestructuraciones, se notan las repercusiones de la reforma aprobada mediante el Acta de Junta Directiva 1238 de 1970, la cual aportó las bases para ajustar los requerimientos y programas de ensanche de las redes de acueducto, alcantarillado y los sistemas de tratamiento y conducción de aguas negras y lluvias, a mecanismos de planeación económica, articulados a los requerimientos de las entidades bancarias aportantes de los créditos para los respectivos ensanches.

11 Alfonso Torres, *La ciudad en la Sombra, barrios y luchas populares en Bogotá, 1950-1977*, Cinep, Bogotá, p. 29. 1993. Citado también en: *Cronología Bogotá Siglo XX*, Archivo de Bogotá, 2003.

12 Dicho Plan identificó las siguientes, como algunas causas de la situación de irregularidad en las conexiones dentro del perímetro de servicios: Trámites administrativos complejos para ingresar a la Empresa; Exigencia de documentos que en algunos casos no posee la población, tales como licencia de construcción; Demoras entre la solicitud y la conexión de la acometida que dura más de seis meses, entre otras.

Al otro extremo temporal se encuentra la reforma que se llevó a cabo en 1993 mediante la Resolución de Gerencia N° 1221, la cual modificó sustancialmente los criterios de administración y operación técnica de la entidad, hacia la adopción de nuevos sistemas y mecanismos de gestión y control que permitieron inscribir las funciones de la entidad en procesos de sistematización y medición de las actividades de los funcionarios de acuerdo con indicadores de eficiencia, que en su momento pretendieron aportar a la creciente racionalización y modernización de las operaciones de la entidad en todos sus niveles. A partir de esta modificación la empresa creó las Gerencias de Planeamiento; Financiera; Administrativa; Técnica; de Operación y Comercial (ver ilustraciones 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26) en atención a la adopción de los criterios de desconcentración que caracterizarían la administración de las entidades públicas de la ciudad y en búsqueda de nuevos estándares de calidad del servicio en el sentido de agilizar la toma de decisiones; de moderar los gastos de operación y en términos generales, de adoptar una *cultura de atención al cliente*, como pilar de la modernización de la empresa.

A partir de los años noventa un rasgo que muestra la tendencia organizativa de la empresa hacia el “incremento paulatino en la capacidad operativa”¹³ se refleja en el aumento de la participación del sector privado mediante el sistema de subcontratación para el cumplimiento de funciones específicas del ámbito administrativo y operativo (lectura de medidores, por ejemplo). La apertura institucional de ámbitos funcionales ocupados por el sector privado contaría con la respectiva evaluación y vigilancia por parte de la empresa. Ejemplo de ello es la creación del Comité de Evaluación de Propuestas, ente conformado por la Resolución 0778 de 1993 de la Gerencia, que estableció los criterios de análisis y selección de contratistas. Dicho Comité se compuso por los siguientes funcionarios:

- Subgerente Técnico
- Subgerente de Operaciones
- Subgerente de Planeamiento
- Subgerente Financiero
- Subgerente Administrativo
- Subgerente Comercial
- Subgerente General
- Director Jurídico, y Director de Programación y Contratación.
- Como Secretario del Comité actuará el Jefe de la División de licitaciones y contratos, quien elaborará las actas respectivas.

Por otra parte, entre los años setenta y noventa se produjeron varias modificaciones parciales a la estructura orgánica de la entidad, algunas de las cuales obedecieron a situaciones urbanas que demandaron cambios en la organización de la entidad. Entre las novedades, se crearon nuevas Subgerencias: la de Planeamiento, mediante la Resolución 0292 de 1986 y la Comercial, mediante la Resolución 0399

¹³ EAAB-ESP, Estudio prospectivo de acueducto y alcantarillado, Alcaldía Mayor de Santafé de Bogotá, Fundación Misión Siglo XXI, Bogotá, p. 77.

de 1990. La primera mostró el interés en adoptar medios de racionalización de los gastos, de acuerdo con el incremento de los programas de ensanche de los sistemas de acueducto y alcantarillado adelantados en el período. Estos ensanches se inscribieron en términos generales en el desarrollo del Plan Maestro y en el ingreso en funcionamiento del monumental Sistema Chingaza, que aportaría 14 metros cúbicos de agua por segundo (aprox.) a los 11 metros cúbicos que distribuían a la ciudad los sistemas existentes, el más importante de las cuales, Tibitó, contó con una ampliación de su capacidad entre 1968 y 1976 y que captaba tradicionalmente las aguas del río Bogotá. Con la ampliación captaría, además, las aguas del río Teusacá.

La creación de la Subgerencia Comercial atendió la relación entre la empresa y los suscriptores y los suscriptores potenciales, aquellos que habitaban las nuevas zonas de crecimiento urbano bajo distintas formas de urbanización (autoconstrucción; urbanización estatal y mediante urbanizadores particulares). En este sentido se crearon ámbitos funcionales como el Comité de Acción Comunal, creado en 1984 mediante la Resolución 0295 de la Gerencia, para atender las crecientes solicitudes de las comunidades barriales interesadas en acceder al sistema de acueducto y desagüe. Simultáneamente se crearían mecanismos de regulación sobre las redes clandestinas con el fin de dotar los respectivos predios de sistemas de medición y facturación especiales, en los casos de urbanizaciones sin legalizar.

Otros ámbitos de transformación de la EAAB se refieren a modificaciones transversales producidas mediante actos administrativos del Concejo de la ciudad o del Presidente de la República. A fines de los años ochenta la empresa vería modificada su naturaleza jurídica mediante el Acuerdo 21 de 1987 del Concejo del Distrito Especial de Bogotá, el cual definiría que las entidades descentralizadas, para efectos laborales, serían a partir de entonces Empresas Comerciales o Industriales. Por su parte, respecto al ámbito nacional, el Decreto 0951 de 1989 del Presidente de la República de Colombia estableció *el reglamento general para la prestación de servicios de acueducto y de alcantarillado en todo el territorio nacional*. La norma produjo una serie de definiciones de las múltiples situaciones, elementos y servicios en relación con los sistemas de acueducto legales e ilegales. Determinó los mecanismos y referentes administrativos que deben regular la relación entre el usuario y las empresas. En el mismo sentido se definieron las características del régimen tarifario; así como los principios que regulan la prestación; las condiciones y procedimientos de acceso a los servicios; las condiciones y requerimientos de la cobertura; las características de la suspensión; las transformaciones de las acometidas y de los elementos que las componen; así como los derechos y deberes de los usuarios, entre otros elementos que componen la relación entre la empresa y la ciudadanía.

La documentación institucional compuesta por Actas de Junta Directiva e Informes de Gerencia muestra el interés de la empresa en ampliar y estudiar las posibilidades

del servicio en zonas marginales. La construcción de redes locales de acueducto y alcantarillado en todos los barrios ubicados dentro del perímetro sanitario, así como la acometida de redes en los barrios subnormales de la ciudad y en los barrios pertenecientes a los municipios anexos sería un eje operativo de la entidad. A partir de los años setenta la empresa prestaría el servicio de acueducto y brindaría asistencia técnica a municipios de la Sabana de Bogotá fuera del Distrito Especial.

Tal sería el caso de Chía, Cajicá, Cota, Funza, Madrid, Mosquera, Sopó y la Provincia del Tequendama. Mediante el Acuerdo 11 de 1979 del Concejo del Distrito Especial de Bogotá se determinaría tal propósito. En atención a este perfil operativo y comercial la entidad crearía algunos años más adelante, en 1986, la División de Municipios, perteneciente a la Subgerencia de Operaciones.

Respecto a los barrios lindantes de la ciudad, en 1971 se determinó la prioridad de prestar el servicio a las siguientes zonas periféricas de la ciudad dentro del Distrito Sanitario vigente desde 1962: Fontibón, Bosa, Nor Occidente, Suba, Autopista del Norte, Nor Oriente, Centro Oriente, Sur Oriente Alto, Sur Oriente Bajo y Carretera a Usme. La ampliación del Perímetro Sanitario del Distrito se llevó a cabo en 1973 a pesar de que dos años atrás la discusión al respecto había sido archivada ante la disposición de más de cuatro mil hectáreas urbanizables dentro del Distrito Sanitario de 1962. El crecimiento no planeado que sobrepasó las periferias de este límite incidió en la ampliación del límite sanitario, lo cual se determinó mediante la Resolución 21 del 11 de diciembre de 1973 de la Junta Directiva y que ampliaría en 6.000 hectáreas el área del Distrito Sanitario de la ciudad, con lo cual el perímetro de prestación de servicios abarcaría aproximadamente 24.000 hectáreas. El límite excluyó los barrios levantados a más de 2.700 metros de altura sobre el nivel del mar, así como a las construcciones hechas en el margen del río Tunjuelito por su vulnerabilidad a inundaciones.

Los parámetros que planteó el nuevo Distrito Sanitario permitieron el acceso a la red de acueducto a varios barrios ubicados en las zonas ya señaladas, las cuales, técnicamente contarían con estaciones de bombeo y tanques que permitieron la distribución del líquido. Uno de estos tanques sería el de Casa Blanca, que entraría en funcionamiento en 1975 y que correspondería a la distribución de agua para el sector de Bosa. En 1977 más de sesenta barrios contarían con el servicio de acueducto, impulso que continuó durante la década de los años ochenta. En 1977, de la zona del Sur Oriente Bajo, accederían a la red, entre otros, El Lucero, Potrerito, Buenos Aires, El establo, San Francisco, La Acacia, El Tesoro, etc. De la Zona de Usme, se anexarían barrios como La Fiscala, San Agustín, Palermo, Barranquillita, Santa Marta, Santa Librada, Monteblando, Tenerife, entre otros. Y de la Zona Sur Oriental se anexarían entre otros, barrios como San Martín de Loba, Guacamayas, La Gloria, Juan Rey, Vitelma, Bello-Horizonte, La Belleza. Posteriormente, en 1981 se conectarían formalmente y bajo el mismo parámetro, es decir, mediante la construcción de tanques de capacidad limitada y estaciones de bombeo 25 nuevos

barrios y se prolongaría la acometida en otros 34 donde ya se había iniciado el programa.

Entre estos se cuentan Tibabuyes - Sotavento, Bellavista, Gran Yomasa, La Uribe, La Perla Oriental, Babilonia, Las Delicias, etc. Por su parte, para cubrir la demanda de agua del sector de Usme, entró en funcionamiento en este período la Planta La Laguna que utiliza las aguas del río Tunjuelito.

Respecto al sistema de ensanche del acueducto, es de gran relevancia en este período el ingreso en funcionamiento del Sistema Chingaza en el año 1983. Aunque contó con interrupciones para su operación, que lo paralizaron entre 1984 y 1985, a fines de este año reingresó para distribuir una importante cantidad de agua a la ciudad.

Entre 1970 y 1993 se llevaron a cabo varias modificaciones parciales, que, si bien no alteraron la estructura general de la entidad, si produjeron cambios de niveles de distintas dependencias, fusiones, sustituciones y creaciones de oficinas y subgerencias que reflejaron los nuevos perfiles funcionales de la entidad. Un primer efecto de la reforma de 1970 sería la definición de la Planta de Personal de la empresa, aprobada mediante la Resolución N° 27 de 1971 de Junta Directiva.

Entre las novedades relevantes y como rasgo de la importancia creciente de los movimientos contables, inscritos en el propósito general de adoptar sistemas de planeación, la Resolución 0617 de 1978 del Gerente de la empresa actualizaría el manual de funciones de la Dirección de Contabilidad, perteneciente a la Subgerencia Financiera, en atención a la agilización y perfeccionamiento de las actividades de esta área.

Más adelante se crearía mediante la Resolución 0354 de 1985 de la Gerencia, la División Servicio Chingaza, encargada de las operaciones del sistema del mismo nombre, cuya importancia en términos de la producción de agua es desde entonces fundamental para la ciudad y que en términos de los programas estructurantes de las operaciones la entidad, se inscribiría en el Plan Maestro de Acueducto.

Otros rasgos que representaron las modificaciones parciales del período pueden construirse a partir de la observación de actos como la Resolución N° 116 de 1972 del Gerente de la empresa, por medio de la cual se creó el Comité de Seguridad e Higiene Industrial de la Empresa, cuyo propósito general sería el de coordinar, vigilar y crear un sistema de normas tendientes a evitar los riesgos laborales, bajo el considerando de que *la seguridad en el trabajo además de ser elemento humanitario, técnico y social, es también factor esencial de relaciones laborales*. Articulado al eje de promover las relaciones laborales, en 1971, mediante la Resolución 031 de Gerencia se crearía el Colegio Ramón B. Jimeno, centro de enseñanza para los hijos de los trabajadores y pensionados de la empresa.

Una importante modificación parcial de la EAAB en el período 1970-1993 consistiría en la creación de dependencias dedicadas a las funciones comerciales de la entidad, las cuales adoptarían mecanismos de promoción y venta de los servicios en la ciudad y en los municipios de la Sabana de Bogotá. La ampliación de la red hacia barrios periféricos se inscribiría en el desarrollo del eje comercial de la entidad, en el cual la relación con el suscriptor y con el suscriptor potencial cobraría una creciente importancia. Entre 1980 y 1990 se conformó la plataforma institucional que abriría espacio al cumplimiento de las funciones comerciales de la entidad, antes dispersas y no articuladas a una misma sección. Tal sería la importancia de este eje de acción de la empresa que, en 1990, mediante la Resolución 0399 del Gerente, se crearía la Subgerencia Comercial, ubicada en el mismo nivel orgánico de las áreas que tradicionalmente habían operado en la entidad. Para la creación de esta subgerencia se contó con los resultados del estudio realizado por la *Compañía General de Aguas de París*, empresa contratada en 1988 por la EAAB para estudiar sus necesidades comerciales y para determinar la estructura del área que se definió como Subgerencia Comercial y cuyo propósito general sería el de (...) *atender en forma integral las solicitudes que formulen los usuarios del servicio descentralizando algunas de sus actividades*. En términos del estudio realizado por la EAAB en 1994⁸⁷, *la gestión comercial concentrada desde 1990 en una dependencia de nivel gerencial con el fin de unificar allí una serie de funciones afines que se encontraban dispersas, tiene entre otras, la misión de coordinar las estrategias para recuperar el creciente porcentaje de agua no facturada al nivel que tenía hace 20 años y hacerle un seguimiento unificado al procedimiento que lo cuantifica*.

Como rasgo de la fuerza que adquirió en este período la relación comercial con los usuarios del servicio, en 1980, mediante la Resolución de Gerencia N° 0527 se conformó y reglamentó el Comité Comercial de la Empresa, conformado por el Director General de Planeamiento; el Director de Suscriptores; el Director de Medidores; el Director de Sistemas y el Director Asistente de Gerencia. La función general de este nuevo ente consistiría en: *coordinar y evaluar el funcionamiento del Sistema Comercial de la Empresa, cuyo objetivo es el de cumplir la función comercial de promoción y venta de los servicios de acueducto y alcantarillado*.

Otra área que adquiriría el estatus de Subgerencia durante este período sería la de Planeamiento, que desde 1966 había ocupado una posición muy cercana a la Gerencia. Mediante la Resolución de Gerencia N° 0292 de junio 26 de 1986 haría parte del nuevo abanico de Subgerencias de la entidad.

Como se ha anotado, la relación con las comunidades barriales cobró a partir de los años sesenta grandes importancias para la empresa. El crecimiento de barrios informales dentro y fuera del perímetro sanitario obligó a la entidad a establecer mecanismos de comunicación con las instancias de representación de las comunidades, con el propósito de expandir la red formal de servicios en la ciudad. Mediante la Resolución 0295 de 1984 del Gerente de la empresa, se creó y organizó

el Comité de Acción Comunal, compuesto por las siguientes personas, en atención a la importancia que cobraba el tema:

- El Gerente de la Empresa
- El Secretario General
- El Director General de Planeamiento
- El Subgerente, administrativo
- El Director de Redes
- El Director Asistente de la Gerencia
- El Jefe de Acción Comunal

Otro frente que contaría con modificaciones en la estructura orgánica de la entidad se refiere al estudio y los requerimientos de los procesos jurídicos de las licitaciones. La empresa conformó en 1985, mediante la Resolución 072 de la Gerencia de la empresa, el Comité de Licitaciones Públicas, *con el fin de que éste analice los aspectos jurídicos, económicos y técnicos, lo relativo a las Licitaciones Públicas o Privadas, Nacionales o Internacionales*. El carácter de este órgano sería el de asesor de las funciones administrativas y se adscribiría a la Gerencia de la empresa. Su composición incluyó al Subgerente financiero, Subgerente técnico, Director de asesoría jurídica y al Director de suministros.

Por otro lado, y como rasgo de la adopción de sistemas y mecanismos de control y racionalización de las actividades de la empresa en todos sus niveles, en 1990, mediante la Resolución 0661 de la Gerencia, se conformaría la Oficina de Organización y Control, la cual posteriormente, en 1992, sería sustituida nominalmente por el Departamento de Control Interno y de Gestión. De acuerdo con la Resolución 0661 de 1990, la Oficina de Organización y Control haría parte de la Subgerencia Administrativa y entre los procedimientos efectuados, le correspondía adelantar auditorías y controles diferenciados de acuerdo con las áreas de la empresa, a saber, Auditoría de Planeamiento, Auditoría Técnica, Auditoría Financiera, Auditoría de Sistemas, Auditoría Comercial, Auditoría Operativa, Control Reclamos, Control Servicio. La Carta de Organización de la entidad vigente para 1992 muestra el departamento de Control Interno y de Gestión como dependencia directa de la Gerencia, signo de la importancia que adquirirían los sistemas de evaluación de las funciones de la empresa a cargo de sus empleados.

Posteriormente Mediante la Resolución 1221 de 1993 la Gerencia buscó suplir la necesidad consistente en *realizar las modificaciones a la actual estructura orgánica para lograr mayor agilidad, transparencia y eficiencia en los procesos y actividades (...) que aseguren el cumplimiento de su objeto básico*¹⁴. La nueva estructura buscaba una mayor integración de las áreas funcionales con el fin de inscribir el

¹⁴ EAAB, Reestructuración de la EAAB, Hacia una empresa moderna y eficiente, Bogotá, 1993. p. 1.

objeto de la entidad dentro de una “cultura de atención al cliente”¹⁵ correspondiente con el afianzamiento de su naturaleza industrial y comercial. El eje fundamental de la *nueva cultura empresarial* de la entidad se desarrollaría a partir de la coordinación de actividades tendientes al cumplimiento de estándares de calidad en todas las áreas, para lo cual se reforzaría y ampliaría la capacidad de las acciones de Control Interno, dando al área un mayor estatus administrativo; se generalizaría la adopción de sistemas informáticos coordinados por la Gerencia General; se atendería la relación con los usuarios con el propósito de agilizarla y brindarle un sustrato de confianza institucional a la ciudadanía; y en algunas áreas se reduciría el número de oficinas (Gerencia de Planeamiento).

Con esta reestructuración se conformaría un comité encargado del seguimiento del programa de desempeño planteado por la entidad para el mejoramiento de su capacidad administrativa y operativa. Dicho ente contó con delegados del Ministerio de Hacienda y Crédito Público; del Ministerio de Desarrollo Económico; Departamento Nacional de Planeación; Findeter y de la EAAB. Si bien los indicadores de gestión han mostrado un crecimiento constante en el cubrimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la EAAB, el panorama financiero, administrativo y operativo se presentaba preocupante de acuerdo con la investigación adelantada por el historiador Juan Camilo Rodríguez¹⁶.

En términos generales, la resolución cambió el estatus de las subgerencias antes vigentes por el de Gerencias, que, si bien conservarían las mismas áreas funcionales, tendrían nuevos énfasis, a la vez que responderían a nuevos parámetros de autonomía administrativa. Respecto a la Gerencia General, por un lado, se reforzaron las acciones tendientes a estimular los mecanismos de comunicación y gestión con la ciudadanía y con los usuarios potenciales del sistema formal de la empresa. Por otro lado, la Gerencia General coordinaría la adopción de sistemas informáticos en todas las áreas de la entidad a través de la Dirección de Informática, la cual antes pertenecía a la Subgerencia Financiera. En términos de la tramitación, adjudicación y ejecución de contratos, se trasladaría a la Secretaría General de la Gerencia General todo lo relacionado con el tema, con el fin de normalizar los criterios al respecto. Otro perfil de la Gerencia General delineado a partir de la reforma, consistió en la creación del Centro de Investigaciones, dependencia encargada de recopilar información hidrometeorológica y de investigar las características hidrológicas de los ríos y ámbitos de producción de agua para la ciudad. La creación de esta dependencia pretendía generar nuevas fuentes de ingresos para la empresa, mediante la prestación de servicios de investigación a usuarios o entidades externas.

¹⁵ EAAB, Plan de Desempeño, 1994. p. 25. Citado en: EAAB-ESP, Estudio Prospectivo de Acueducto y Alcantarillado, op. cit. p. 75.

¹⁶ EAAB-ESP, El agua en la historia de Bogotá, T. 3. Villegas Editores, Bogotá, 2003. pp. 185-204.

Posteriormente se creó, como dependencia de la Gerencia, la Oficina de Quejas, Reclamos y Gestión Comunitaria, cuyas funciones exigirían mantener con los usuarios del sistema una relación sistematizada, respetuosa, ágil y comprometida con las soluciones técnicas y administrativas. En 1994, el Gerente de la empresa, Javier Ochoa expresaría que del respaldo que dieran los usuarios a la empresa dependería su supervivencia¹⁷; afirmación relacionada con la adopción de nuevos patrones de eficiencia administrativa y operativa. De acuerdo con la Resolución 1221 de 1993, la Oficina de Quejas, Reclamos y Gestión Comunitaria debía velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos con las comunidades; estimular la organización de las comunidades para la ejecución de redes locales con participación de los habitantes de los barrios, así como coordinar, controlar y evaluar este tipo de obras; asesorar a los usuarios en los procedimientos de reclamación; tramitar la elaboración de diseños de construcción y prolongación de redes de acueducto y alcantarillado requeridas por la comunidad; concientizar a las comunidades en torno al cuidado de las redes y rondas de los ríos y fuentes de agua, entre otras.

A la Gerencia Comercial le correspondió la coordinación de dos ejes centrales en concordancia con los nuevos lineamientos de gestión empresarial: por un lado garantizar la calidad y precisión de la facturación, factor básico de la relación con los usuarios, en el propósito de generar una mayor confianza a la ciudadanía respecto a las labores de la empresa. En este sentido algunas funciones se refieren a *preservar la seguridad de la base de suscriptores*, lo cual guarda relación con la formulación de estrategias para garantizar una adecuada atención a los usuarios.

Por otro lado, y en relación con el eje anteriormente descrito, le correspondió la coordinación de la ejecución de políticas, planes y programas destinados a minimizar los índices de agua no facturada. Las funciones específicas determinadas por la Resolución 1221 de 1993 son las siguientes:

1. *Dirigir en coordinación con las demás áreas de la Empresa, el establecimiento de los sistemas y procedimientos que aseguren la atención eficiente a los usuarios.*
2. *Velar por el cumplimiento de las normas y reglamentos vigentes para la facturación y la atención a los usuarios.*
3. *Velar por la correcta aplicación de las tarifas autorizadas.*
4. *Velar por la calidad de la base de datos de los suscriptores.*
5. *Velar por el cobro de las inversiones en redes locales de acueducto y alcantarillado y de los demás conceptos no incluidos en las tarifas del servicio.*
6. *Dirigir la formulación de políticas, planes y programas para garantizar la adecuada atención a los usuarios.*
7. *Coordinar con otras dependencias de la Empresa la ejecución de políticas, planes y programas para minimizar el agua no facturada.*
8. *Realizar actividades con otras entidades para el desarrollo de programas,*

¹⁷ Ibíd. p. 190.

orientados a la optimización de la gestión comercial.

En atención a la importancia que se pretendía otorgar a los sistemas de comunicación con la ciudadanía, la Resolución 1221 del 1993 daría a la Dirección de Comunicaciones de la Gerencia General, la responsabilidad de mejorar la *imagen pública* de la entidad. Acciones como: informar a la comunidad acerca de las decisiones de la empresa en las diferentes áreas mediante el diseño, producción y distribución de publicaciones institucionales *para transmitir el verdadero potencial técnico y gerencial de la empresa, ayudando a consolidar la imagen de la Nueva Empresa*, darían un importante despliegue a la divulgación de la información pública de la empresa, cuyos efectos serían evaluados de acuerdo con los lineamientos comerciales de este período.

Respecto a las tareas de planeamiento, la Resolución 1221 señala una reducción importante en el número de oficinas concentradas en la nueva Gerencia de Planeamiento. De diez oficinas vigentes en 1992, la Resolución señala dos. En 1992 operaban la Dirección de Planeamiento de Acueducto y la Dirección de Planeamiento de Alcantarillado. De la primera dependían las Divisiones de Coordinación y Control; de Abastecimiento; de Tratamiento y Distribución. De la División de Coordinación y Control dependía el Departamento de Estadística. Por su parte, de la Dirección de Planeamiento de Alcantarillado dependían las Divisiones de Drenaje y disposición de aguas negras y la de Efluentes Industriales, de la cual dependía el departamento de Laboratorio de Aguas Negras. A partir de 1993, la Gerencia de Planeamiento estaría conformada tan solo por la Dirección de Planeamiento de Acueducto y Alcantarillado y por la Dirección de Planeamiento Corporativo, denominación que correspondía a los nuevos estándares gerenciales de la entidad. La estructura de esta área fue concebida con el propósito de ceñirse a criterios de planeamiento a largo plazo, suficientemente flexibles a las políticas generales de desarrollo urbano del Distrito.

1. JUNTA DIRECTIVA

2. GERENCIA GENERAL

1.1. ASISTENCIA DE GERENCIA

1.2. UNIDAD DE CONTROL INTERNO Y DE GESTIÓN

1.3. CENTRO DE INVESTIGACIONES

1.4. DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

1.5. DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

1.6. OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y GESTIÓN COMUNITARIA

2. SECRETARIA GENERAL

2.1. DIRECCIÓN DE LICITACIONES Y CONTRATACIÓN

2.2. DIRECCIÓN JURÍDICA

2.2.1. División Control Legal de Contratos

2.2.2. División Contenciosa y Negocios Generales

3. GERENCIA DE PLANEAMIENTO

3.1. DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO DE ACUEDUCTO Y

ALCANTARILLADO

3.2. DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO CORPORATIVO

4. GERENCIA FINANCIERA

4.1. DIRECCIÓN DE TESORERÍA

4.2. DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD

4.3. DIRECCIÓN OPERACIÓN ECONÓMICA

4.3.1. División Estudios Económicos

4.3.2. División Presupuesto

4.4. DIRECCIÓN DE SUMINISTROS

4.4.1. División Adquisiciones

4.4.2. División Almacenes

5. GERENCIA ADMINISTRATIVA

5.1. UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

5.2. DIRECCIÓN SERVICIOS GENERALES

5.3. DIRECCIÓN BIENES RAÍCES

5.4. DIRECCIÓN SERVICIO MÉDICO Y ODONTOLÓGICO

5.5. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

5.5.1. División Desarrollo de Personal

5.5.2. División Sueldos y Prestaciones

5.5.3. División Investigaciones Disciplinarias

5.5.4. División Colegio Ramón B. Jimeno

6. GERENCIA TÉCNICA

6.1. UNIDAD DE PROGRAMACIÓN Y COORDINACIÓN

6.2. DIRECCIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO URBANO

6.3. DIRECCIÓN SAN RAFAEL

6.4. DIRECCIÓN DE INTERVENTORÍA

6.4.1. División Supervisión Urbanizaciones

6.4.2. División Supervisión Obras

6.4.3. División Supervisión Contratos de Interventoras

7. GERENCIA DE OPERACION

7.1. UNIDAD DE TECNIFICACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN

7.2. DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

7.2.1. División Chingaza

7.2.2. División Wiesner

7.2.3. División Tibitoc

7.2.4. División Vitelma, San Diego, La Laguna

7.3. DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y CONTROL ACUEDUCTO

7.3.1. División Operación Acueducto

7.3.2. División Control Acueducto

7.4. DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO

7.4.1. División Mantenimiento Electromecánico Norte

7.4.2. División Mantenimiento Electromecánico Sur

7.4.3. División de Electrónica

7.4.4. División Talleres

7.5. DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO ACUEDUCTO

- 7.5.1. *División Mantenimiento Acueducto Norte*
- 7.5.2. *División mantenimiento Acueducto Centro*
- 7.5.3. *División Mantenimiento Acueducto Sur*
- 7.5.4. *División Obras Civiles*
- 7.6. **DIRECCIÓN MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO**
- 7.6.1. *División Mantenimiento Alcantarillado Norte*
- 7.6.2. *División Mantenimiento Alcantarillado Centro*
- 7.6.3. *División Mantenimiento Alcantarillado Sur*
- 8. **GERENCIA COMERCIAL**
- 8.1. **UNIDAD DE DESARROLLO COMERCIAL**
- 8.2. **DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN**
- 8.2.1. *División Lectura, Crítica y Facturación.*
- 8.2.2. *División Agua no Facturada*
- 8.3. **DIRECCIÓN DE USUARIOS**
- 8.3.1. *División Atención Usuarios*
- 8.3.2. *División Procesamiento de Solicitudes*
- 8.4. **DIRECCIÓN DE USUARIOS ESPECIALES**
- 8.4.1. *División Industria y Grandes Consumidores*
- 8.4.2. *División Constructores y Urbanizadores*

Más adelante en el período 1994-2003 las transformaciones de la EAAB conducen, en términos operativos, a un cubrimiento del 100% de la demanda de agua en la ciudad, que corresponde a 1'310.000 clientes aproximadamente y a un aumento importante en el cubrimiento de redes de alcantarillado, de las cuales, a septiembre del 2003 la cobertura de alcantarillado sanitario alcanzó el 94,9% y la cobertura de alcantarillado pluvial, el 84,6%¹⁸. En términos administrativos e institucionales, durante el período se adelantaron reformas estatutarias¹⁹ que modificaron las responsabilidades funcionales de la entidad en cumplimiento de su objeto social, y reforzaron la autonomía administrativa de la empresa, hacia la adopción de patrones de gestión gerencial, en cumplimiento de la Ley de Servicios Públicos.²⁰

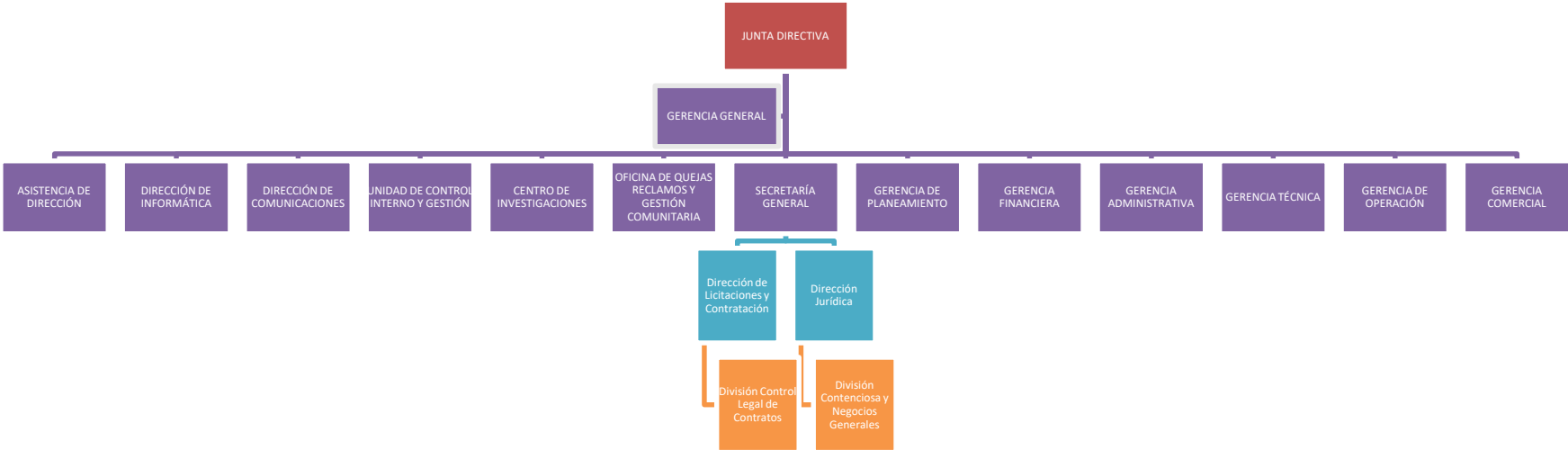
¹⁸ *Ibíd.* p. 192.

¹⁹ Mediante la Resolución N° 011 de 1994 de la Junta Directiva de la EAAB; Decreto 569 de 1994 del Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá, D.C; Acuerdo 6 de 1995 del Concejo de Bogotá y Acuerdos 6 de 1996 y 01 de 2002, de la Junta Directiva de la EAAB se adelantaron tales reformas.

²⁰ Los numerales 14.22 y 14.23 del artículo 14 de esta Ley proporcionan la definición de servicio público domiciliario adoptada por el Acuerdo 6 de 1995 del Concejo de Bogotá.

14.22. Servicio público domiciliario de acueducto. Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. 14.23. Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos

Ilustración 20 Organigrama EAAB – 1994



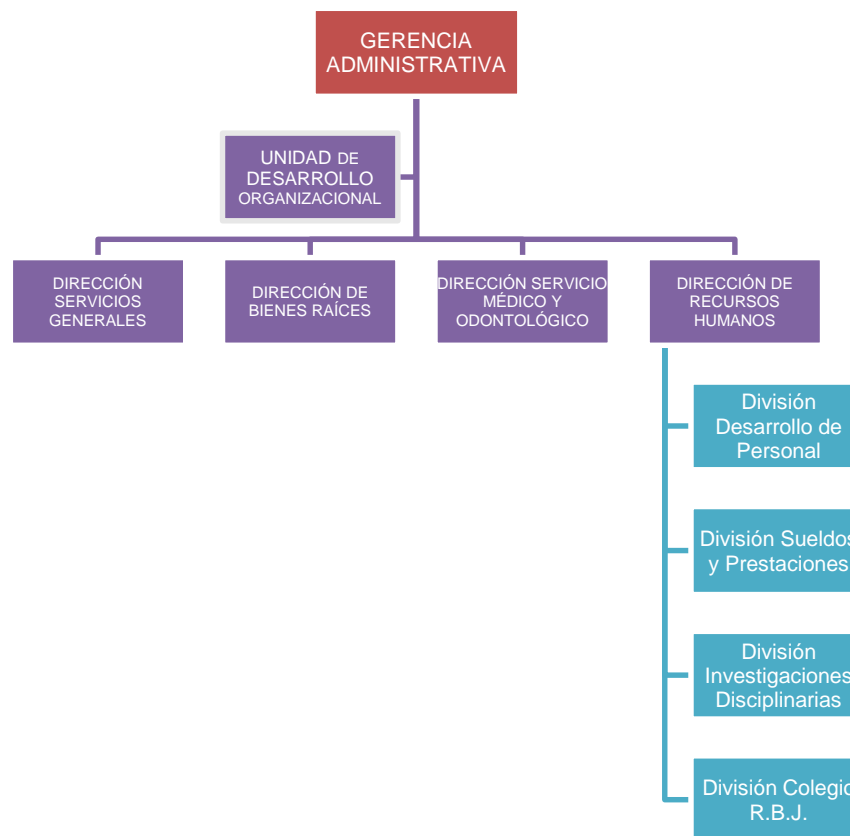
Fuente: EAAB, Estructura Orgánica 1994. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-114. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 21 Organigrama EAAB – 1994



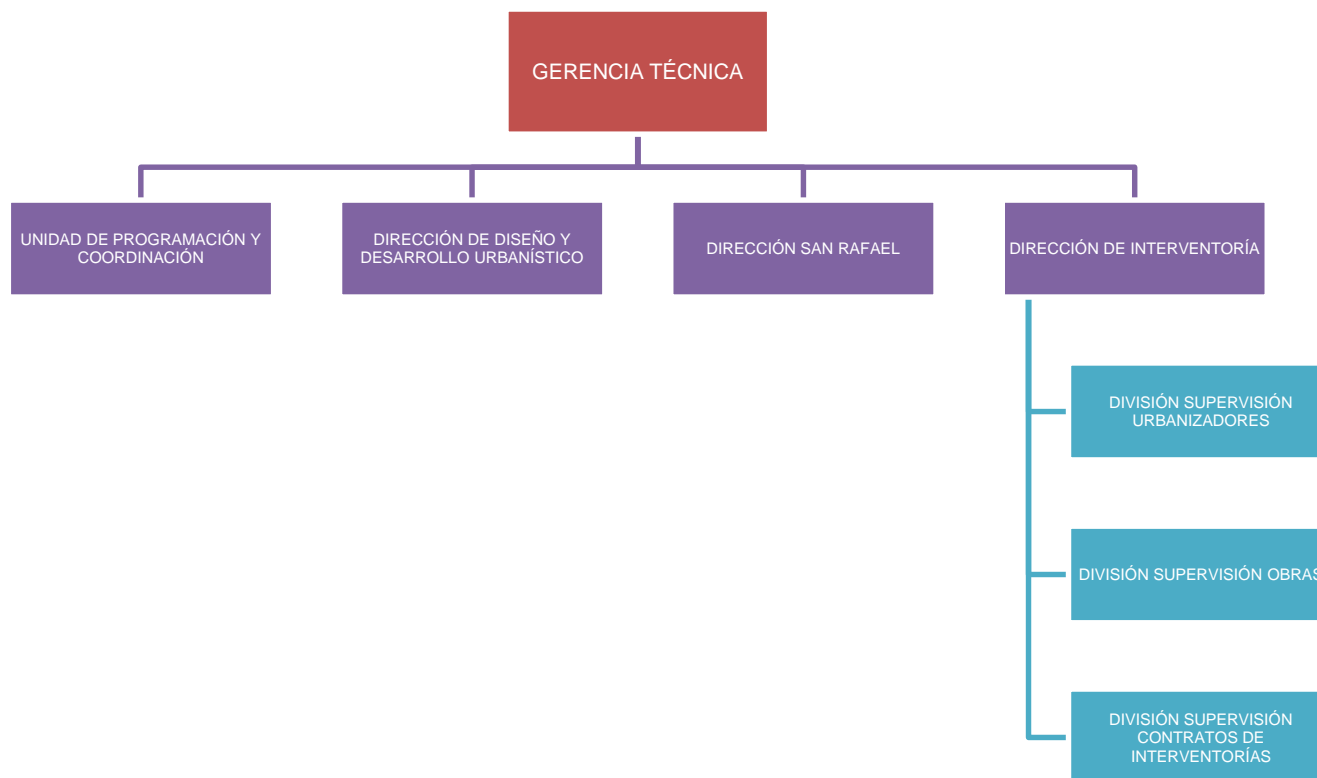
Fuente: EAAB, Estructura Orgánica 1994. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-115. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 22 Organigrama EAAB – 1994



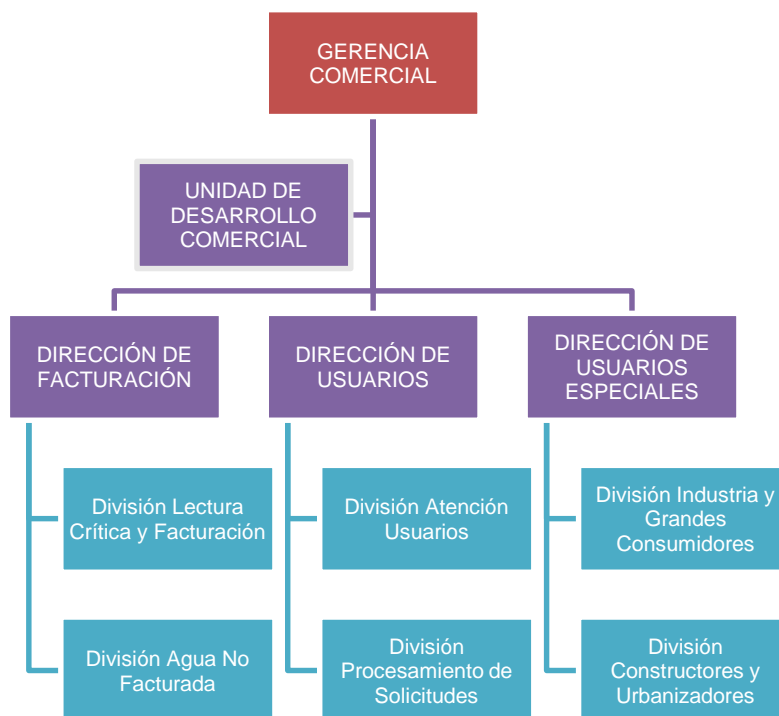
Fuente: EAAB, Estructura Orgánica 1994. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-116. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 23 Organigrama EAAB – 1994



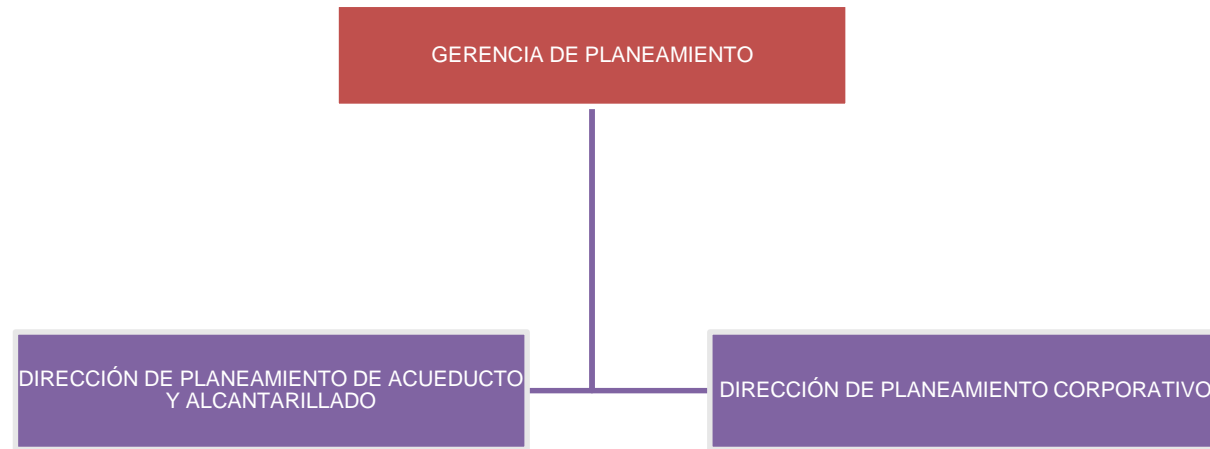
Fuente: EAAB, Estructura Orgánica 1994. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-116. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 24 Organigrama EAAB – 1994



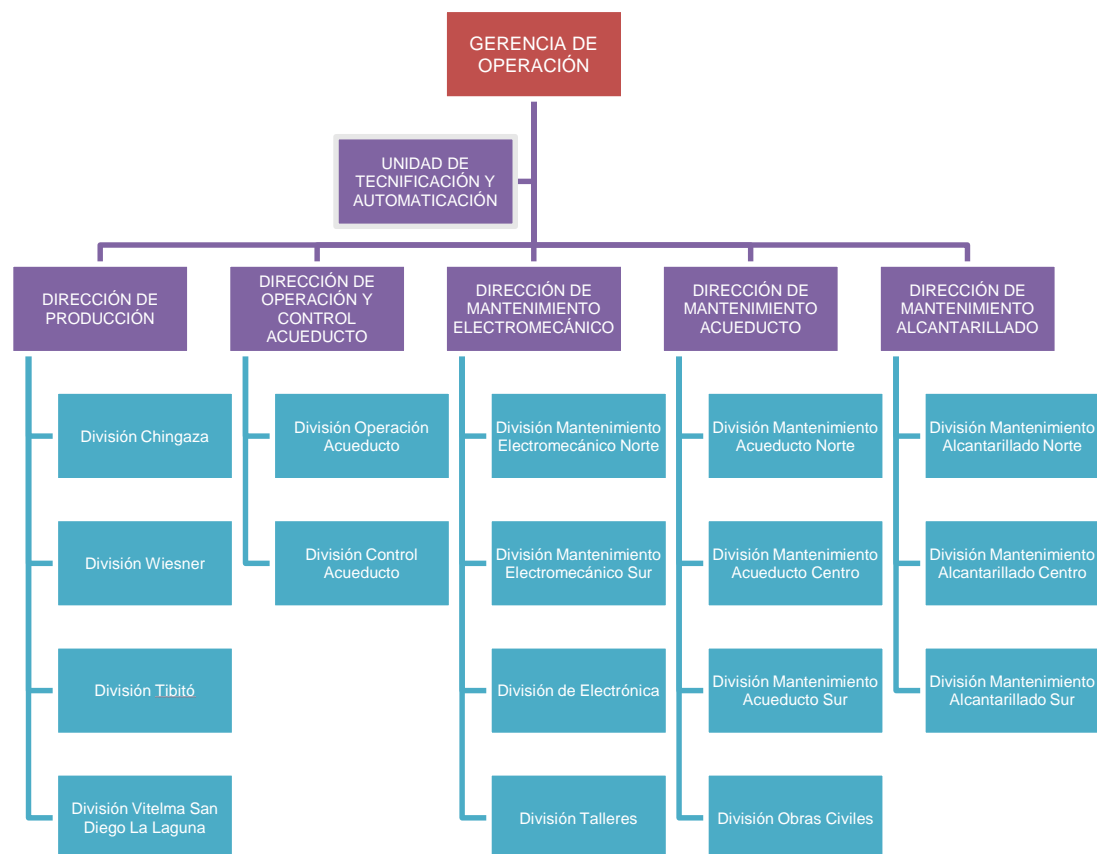
Fuente: EAAB, Estructura Orgánica 1994. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-117. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 25 Organigrama EAAB – 1994



Fuente: EAAB, Estructura Orgánica 1994. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-117. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Ilustración 26 Organigrama EAAB – 1994



Fuente: EAAB, Estructura Orgánica 1994. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-118. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Durante el período la empresa amplía su margen espacial de operaciones; celebra convenios de cooperación técnica y suscribe contratos con otras entidades para el cumplimiento de su objeto social, entre otras acciones. De acuerdo con el artículo 3° de la Resolución N° 011 de 1994 de la Junta Directiva se señala como objeto de la empresa: *Corresponde a la EAAB-ESP la prestación de los servicios públicos esenciales domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área de jurisdicción del Distrito Capital de Santafé de Bogotá. También podrá prestar esos mismos servicios de conformidad con las disposiciones vigentes en la Sabana de Bogotá y su zona de influencia.*

Durante este lapso de tiempo se modifica el sistema de gestión de la empresa en correspondencia con la aplicación y el desarrollo de programas de modernización y agilización administrativa y operativa. En el 2002 la empresa adoptó un nuevo modelo de gestión basado en la división de la ciudad por zonas, cada una de las cuales es cubierta por una Gerencia Zonal, con el fin de agilizar la capacidad administrativa, de cubrimiento y de respuesta a las necesidades de los habitantes de la ciudad. El mismo año se adoptó el Sistema de Información Empresarial, SAP R/3, cuyo antecesor fue la Dirección Proyecto Sistema Integrado Empresarial, incorporada mediante la Resolución 337 del 2000 de la Gerencia General. El propósito de la adopción del SAP consistió en controlar más efectivamente los procesos y proyectos adelantados por la empresa, para quien la generación de información real, *transparente*, constituye un pilar para cumplir con propósitos de optimización de recursos y operaciones, ante la reorganización zonal de la operación empresarial.

Para articular el establecimiento del sistema de información mencionado, al modelo de gestión zonal, se conformarían en el 2002 la Gerencia de Tecnología y la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control. En su Considerando, la Resolución 1036 del 6 de septiembre de 2002 del Gerente General de la entidad, señala aspectos de la nueva estructura y soportes de la entidad:

(...) En desarrollo del Programa de Modernización de la Empresa, se ha determinado en su orden implementar las Zonas mediante las cuales la Empresa acometerá la gestión integral al cliente, las Unidades de Apoyo que complementarán la nueva estructura de la Empresa y el Sistema de Información Empresarial SAP R/3 el cual soportará la nueva estructura organizacional de la Empresa. Por lo tanto, se hace necesario modificar transitoriamente la estructura actual de la Empresa, eliminando la Gerencia de Planeamiento y creando la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control y Gerencia de Tecnología con sus áreas correspondientes (...).

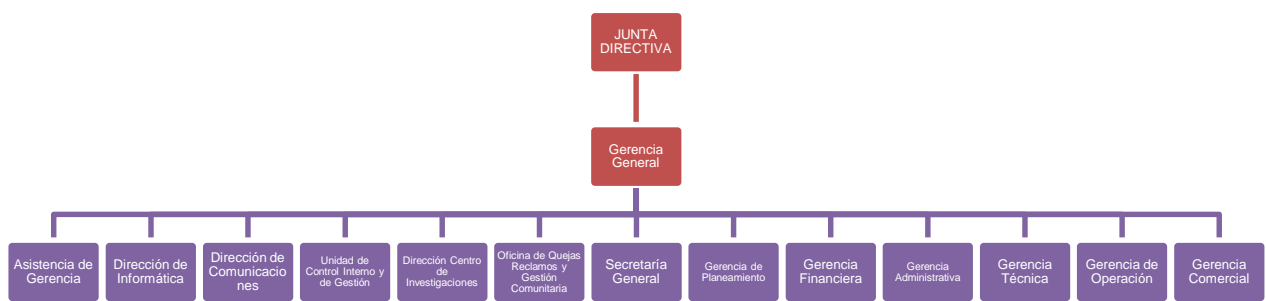
El área de atención de la empresa se fragmentó con la nueva modalidad operativa, lo que permite ejercer un control y vigilancia mayores sobre los indicadores de cubrimiento, pérdida de agua, reducción de riesgos, atención a la ciudadanía y gestión en general de la empresa.

Mediante el Acuerdo 6 de 1996 de la Junta Directiva de la EAAB-ESP (ver ilustración 27) se adelantó una nueva reforma a los estatutos de la empresa. Señaló las funciones generales de la empresa; las de la Junta Directiva y las del Gerente General, en atención a los marcos institucionales, a la reestructuración organizativa de 1993 y a los respectivos planes de desempeño, definidos con el propósito de asegurar la viabilidad financiera, operativa y administrativa de la empresa. El acto determinó los aspectos relativos al régimen de subsidios; al régimen tarifario; al sistema de auditoría externa y de Control Interno en alusión a la aplicación de los parámetros de la Ley 142 de 1994 y del Decreto Ley 1421 de 1993.

La composición y actuaciones de la Junta Directiva contarían con modificaciones a partir de este acuerdo, en el sentido de integrar nuevos representantes, efecto de la aplicación de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos. De tal modo que, a partir del acto, la Junta Directiva de la EAAB-ESP contaría con la participación de dos representantes del Comité de Desarrollo y Control Social de la EAAB-ESP, ente conformado a partir de la Ley 142 de 1994 en cumplimiento a lo ordenado en el Artículo 8° del Decreto 1429 de 1995 del presidente de la República.

I

Ilustración 27 Organigrama EAAB – 1997 Hasta el nivel de gerencia



Fuente: Acuerdo 006/1996 Junta Directiva. Realizado por la Unidad de Desarrollo Organizacional. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-126. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

Mediante el Acuerdo 01 de 2002 de la Junta Directiva de la EAAB-ESP, (ver ilustración 28) se adelanta una reforma estatutaria de la empresa. En términos funcionales no se establecen cambios que modifiquen los perfiles ya mencionados. Sin embargo, respecto al objeto de la entidad, el Acuerdo en mención especificaría el margen de actividades de la entidad al incluir un ámbito geográfico amplio que sale de la ciudad y los municipios anexos e incluye referentes nacionales e internacionales, correspondiente con la capacidad de gestión que desarrolla la empresa.

Mediante la Resolución 931 de 2002 de la Gerencia de la EAAB-ESP, se suprimieron las Gerencias Técnica, de Operación y Comercial con sus respectivas Asesorías, Direcciones y Divisiones; y simultáneamente fueron creadas la Gerencia Corporativa del Sistema Maestro y la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, de la cual dependen cada una de las cinco Gerencias zonales, las que cubren respectivamente las siguientes localidades y áreas municipales:

Gerencia 1: Usaquén; Suba; Cajicá; Sopó; Gachancipá, Tocancipá.
Gerencia 2: Chapinero; Barrios Unidos; Engativá; Teusaquillo; La Calera.
Gerencia 3: Santa Fé; Candelaria; Mártires; Antonio Nariño; Rafael Uribe; Teusaquillo; Puente Aranda; Fontibón; Funza; Mosquera; Madrid.
Gerencia 4: Usme; San Cristóbal; Rafael Uribe; Ciudad Bolívar; Tunjuelito.
Gerencia 5: Bosa; Kennedy y Soacha.

Bajo este esquema la empresa controla el cumplimiento de los objetivos de ensanche, mantenimiento y administración del sistema de abastecimiento de agua gracias al tipo de contratación con la cual se vincula a los gestores zonales, a quienes se les retribuye económicamente tras el cumplimiento de los resultados planteados. Dos empresas extranjeras (Agua Azul y Aguas Capital) y una nacional (EPM Bogotá), han suscrito con la EAAB-ESP contratos de operación y mantenimiento de las redes, de acuerdo con la zona y bajo un modelo que reduce a la entidad costos operativos y administrativos. El tipo de pago a los gestores zonales permite ejercer un mayor control sobre la administración de las obras de ensanche de la red y sobre las utilidades y costos del servicio prestado por la empresa. Sin embargo, este sistema de contratación, cuyo funcionamiento inició en el 2002, ha sido cuestionado por las instancias sindicales de la EAAB-ESP al referirse a dicho modelo como un mecanismo que atenta el carácter público de la empresa por generar gastos importantes de gestión, operación y mantenimiento en el cumplimiento de contratos a empresas privadas, restándole a la empresa pública competencias que históricamente le han correspondido.

Por su parte, la Gerencia Corporativa del Sistema Maestro, agrupa de acuerdo con una división entre el norte y el sur de la ciudad, las áreas de coordinación de las redes matrices de distribución y abastecimiento de agua y las de mantenimiento de las *troncales* del alcantarillado. Una Dependencia importante de esta Gerencia es la Gerencia de Gestión Ambiental, encargada del cuidado, recuperación y gestión

de zonas de aporte ambiental a la ciudad, de las cuales los humedales han recibido especial atención durante los últimos años.

Mediante la Resolución 1036 de 2002 de la Gerencia General surgió una nueva reestructuración suprimiendo la Gerencia de Planeamiento y creándose la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, así como la Gerencia de Tecnología. Entre las nuevas funciones asignadas a la primera de estas gerencias, le corresponde a grandes rasgos aportar a la coordinación de los lineamientos corporativos en concordancia con el cumplimiento de los acuerdos de gestión desarrollados bajo el esquema zonal de servicio de la empresa. A esta nueva dependencia corresponde dirigir las pautas de control y evaluación de la planeación de la empresa, sujetándola a indicadores de gestión de calidad; al control de las inversiones; al control de la rentabilidad; de los gastos y de los costos.

Las dependencias que cumplen con las funciones de esta Gerencia de Planeamiento y Control son:

- Dirección de gestión de calidad y procesos
- Dirección de planeación y control de resultados corporativos
- Dirección de planeación y control de inversiones
- Dirección de planeación y control de rentabilidad, gastos y costos

Entre las acciones de la Gerencia de Tecnología se cuenta la conformación del Sistema de Información Documental -SID-, mediante la Resolución 0431 del 27 de marzo del 2003 del Gerente de Tecnología, cuyo propósito general es el de adelantar la normalización de la gestión documental dentro de la empresa a partir de la sujeción de la misma a los lineamientos y normatividad producidos en la esfera nacional y distrital. Mediante la formación de este sistema la empresa organizó, bajo patrones de desconcentración administrativa, la creación de distintas instancias para cumplir con una adecuada gestión documental. Por lo tanto, cada gerencia debería contar con su respectivo archivo satélite, permitiendo un manejo diferenciado de la información, de acuerdo con las áreas de trabajo. Las responsabilidades del sistema, asociadas a garantizar la integridad de la información y suministrarla a los usuarios internos y externos; a ejecutar el control respecto al cumplimiento de las normas sobre gestión documental, estableciendo de manera compartida con la Gerencia Corporativa de Gestión Humana, a la cual pertenece la Oficina de Administración y Gestión Documental de la empresa.

Otros perfiles importantes definidos en este período de vida institucional de la EAAB-ESP, corresponden a la creación de una nueva área, la Dirección Administrativa de Seguridad, conformada mediante la Resolución 0361 de 2002 de la Gerencia y destinada a dirigir, formular y adoptar políticas, planes, programas y proyectos de seguridad como garantía de la prestación del servicio de abastecimiento de agua a la ciudad. Los atentados perpetrados en el 2002 contra una sección importante del Sistema Chingaza, alertaron acerca de la vulnerabilidad

del mismo y estimularon la conformación de cargos y funciones tendientes a controlar casos extremos de inseguridad, a partir del establecimiento de normas de y programas de información y capacitación. El Considerando del acto en mención justifica en los siguientes términos la necesidad de conformar esta área, cuya posición en la estructura orgánica demuestra la importancia concedida, al ubicarse en el nivel de los asesores de la Gerencia General.

En el año 2004, la Empresa rediseñó una nueva factura que incluyó de manera clara los cargos que generan cobros y descuentos. Así cada suscriptor conoce con exactitud cuánto paga por cada uno de los servicios. Con ello, se benefició a más de 1.450,000 familias usuarias del servicio de acueducto y alcantarillado con un descuento del 47.5 % en el cargo fijo, lo cual representó una reducción promedio por suscriptor del 9.1 % en su factura.

Se adjudicó la construcción del embalse y presa de regulación de caudal Cantarrana, que permitirá el manejo adecuado de las aguas que circulan por el río Tunjuelo y evitará las inundaciones del sector de Tunjuelito, San Benito y Bosa Occidental. Además, se terminó la construcción de la central hidroeléctrica de Santa Ana, como acción que permitirá optimizar los costos operativos de energía.

Se firmó una nueva convención colectiva de trabajo a través de una estrategia de negociación diferente, fortaleciendo las relaciones laborales entre la organización sindical y la administración y mejorando el clima organizacional. Se liquidó la prestación del servicio médico directo por parte de la Empresa, estando hoy todos sus trabajadores afiliados a una EPS, escogida por ellos mismos.

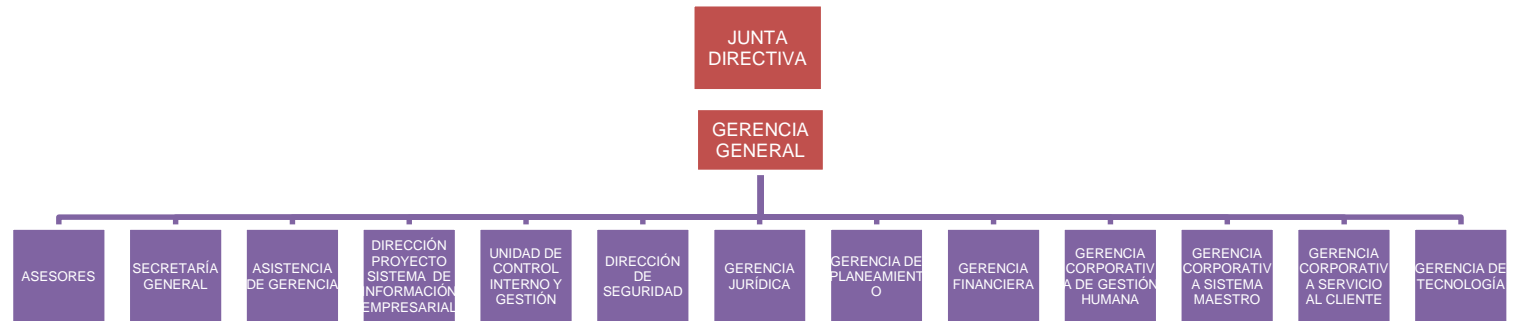
Con la reducción de los costos laborales, según la convención colectiva de trabajo vigente, se lograron beneficios económicos importantes para la empresa y los usuarios al disminuir el valor del cálculo actuarial y la contratación del nuevo personal bajo un nuevo régimen laboral ya que devengarán en promedio 16,6 salarios, siendo 15 salarios lo mínimo determinado por la ley y 21.5 lo que existía para trabajadores recientes antes de firmar la convención 2004-2007.

En relación con la calidad del agua, se ha cumplido a satisfacción con la normatividad vigente y obteniendo los certificados correspondientes, teniendo en cuenta la norma ISO 9000 del ICONTEC. Asimismo, ha mantenido la calificación AA+ por parte de las firmas calificadoras de riesgo, lo cual posiciona a la Empresa en el mercado financiero para sus operaciones crediticias y le permite tener un menor costo de intereses. Con respecto a temas ambientales, la institución se ha dedicado a cuidar más de cuarenta mil hectáreas en Chingaza, cinco mil hectáreas en los cerros de la capital, 200 quebradas, 4 ríos y 13 humedales.

La empresa organizó un Laboratorio de Aguas, acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, que realiza análisis científicos de todo tipo de agua: cruda, potable, subterránea, superficial, lluvia, residual doméstica y residual industrial.

Asimismo, se ha construido la planta de lodos El Dorado, única en Colombia que cuenta con métodos especializados para tratar los lodos generados en los procesos de potabilización del agua y la Planta Wiesner, que abastece al 80 % de los bogotanos e inició un proceso de automatización que sólo tienen el 30 % de estas plantas en el mundo.

Ilustración 28 Organigrama EAAB – 2002 Hasta el nivel de gerencia



Fuente: Acuerdo 01/2002 Junta Directiva. Realizado por la Unidad de Desarrollo Organizacional. Citado por: Jaramillo Giraldo José Manuel, Historia Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP: 1914-2003, Bogotá, Dirección Archivo de Bogotá, 2003, pág-132. Editado por Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP", Bogotá, 2019.

En octubre de 2006, se efectuó la primera operación de titularización mediante la subasta de títulos Acueducto de Bogotá realizada en la Bolsa de Valores de Colombia. La operación fue calificada AAA por BRC Investors Services y se cerró por \$250.000 millones, los cuales fueron destinados en su totalidad al prepago de obligaciones financieras y la empresa optimizó el perfil del portafolio de deuda al mejorarlo en estructura de monedas del 63 % al 82 % en pesos, al doblar la duración del portafolio de 4 a 9 años²¹.

Gracias a las medidas adoptadas por la administración distrital y el Concejo de Bogotá, los altos índices de eficiencia del Acueducto y el plan de ajuste de la empresa para reducir gastos sin poner en riesgo el plan de inversiones, se logró que los bogotanos disfruten desde enero de 2006 de una rebaja en las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado del 13 % en promedio para los estratos 1, 2, 3 y 4. Todo este camino recorrido permite destacar que, a diciembre de 2008, la gestión de la empresa logró mantener la cobertura legal de acueducto alrededor del 100% (alcanzada en diciembre de 2003), y ampliar la cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario a 99.11 % y la cobertura pluvial a 97.81 %. Así, en cuanto a nivel de cobertura de agua y alcantarillado, Bogotá se ubica al mismo nivel de países desarrollados como Suiza y Reino Unido²².

Por medio del Acuerdo 11 de 2007 de la Junta Directiva se modificó la estructura organizacional y se determinaron las funciones de las dependencias.

La Junta Directiva por medio del Acuerdo 12 de 2012 modificó el Artículo 4 del Acuerdo 11 de 2010 ampliando el objeto social de la empresa incluyó el servicio de aseo como nueva unidad de negocio, por lo que se hizo necesario también incluir este en la denominación de la empresa quedando la razón social Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – ESP, a través del Acuerdo 15 de 2013.

Mediante el Acuerdo 11 de 2013 de la Junta Directiva se reestructuró la entidad trasladando la Dirección de Contratación y Compras con sus responsabilidades a la Secretaría General y se suprimió de la Gerencia Jurídica; se creó la Gerencia Corporativa de Residuos Sólidos destinada a dirigir, coordinar y proponer al Gerente General las políticas que le permitan garantizar la prestación del servicio de aseo, cumplir con las decisiones de la Corte Constitucional, en relación con la población recicladora; modificó las nominaciones de las Divisiones Gestión predial, Adquisición Predial y Operativa de Mantenimiento por División Jurídica Predial, Técnica Predial y Logística de Mantenimiento, respectivamente.

²¹ <https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/empresa/emisiones/E-2013-124366.pdf>. Consultada 29 de septiembre de 2019.

²² Acuerdo 11 de 2009, por el cual se actualiza el Código de Buen Gobierno de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

La última y vigente reestructuración de la entidad se dio mediante el Acuerdo 004 de 2019 expedido por la Junta Directiva por cesación de la Gerencia Corporativa de Residuos Sólidos, la Dirección Recolección, Barrido y Limpieza y la Dirección de Aprovechamiento y Reciclaje y la creación de la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 2007. Acuerdo 11/2007.Junta Directiva

- JUNTA DIRECTIVA
 - GERENCIA GENERAL
 - Oficina de Control Interno y Gestión
 - Oficina de Investigaciones Disciplinarias
 - SECRETARÍA GENERAL
 - Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
 - Dirección de Seguros
 - Dirección de Seguridad
 - GERENCIA JURÍDICA
 - Oficina de Asesoría Legal
 - Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa
 - Dirección Contratación y Compras
 - GERENCIA CORP. PLANEAMIENTO Y CONTROL
 - Dirección Gestión de Calidad y Procesos
 - Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos
 - Dirección Planeación y Control de Inversiones
 - Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos
 - GERENCIA CORP. FINANCIERA
 - Dirección Tesorería
 - Dirección Contabilidad
 - Dirección Presupuesto
 - Dirección Tributaria
 - Dirección Jurisdicción Coactiva
 - Dirección Análisis de Riesgos Financieros
 - GERENCIA CORP. GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRAT
 - Dirección Servicios Administrativos
 - Dirección Administración de Activos Fijos
 - División Almacenes
 - Dirección Salud
 - División Salud Ocupacional
 - Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
 - Colegio Ramón B. Jimeno
 - Dirección Gestión de Compensaciones
 - Dirección Desarrollo Organizacional
 - GERENCIA CORP. SISTEMA MAESTRO
 - Dirección Abastecimiento
 - División Sistema Norte Abastecimiento
 - División Sistema Sur Abastecimiento
 - Dirección Red Matriz Acueducto
 - División Apoyo Técnico
 - División Planeación y Control
 - División Centro de Control
 - División Operación y Mantenimiento
 - Dirección Red Troncal Alcantarillado
 - División Planeación y Operación Red Troncal
 - División Obras Civiles Red Troncal
 - Dirección Bienes Raíces
 - División Gestión Predial
 - División Adquisición Predial
 - GERENCIA CORP. SERVICIO AL CLIENTE
 - Dirección Gestión Comunitaria
 - Dirección Apoyo Comercial
 - Dirección Apoyo Técnico
 - GERENCIA ZONA UNO

- Dirección Servicio Comercial Zona Uno
 - División Atención al Cliente Zona Uno
 - División Operación Comercial Zona Uno
- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Uno
 - División Servicio Acueducto Zona Uno
 - División Servicio Alcantarillado Zona Uno
- GERENCIA ZONA DOS
- Dirección Servicio Comercial Zona Dos
 - División Atención al Cliente Zona Dos
 - División Operación Comercial Zona Dos
- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Dos
 - División Servicio Acueducto Zona Dos
 - División Servicio Alcantarillado Zona Dos
- GERENCIA ZONA TRES
- Dirección Servicio Comercial Zona Tres
 - División Atención al Cliente Zona Tres
 - División Operación Comercial Zona Tres
- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Tres
 - División Servicio Acueducto Zona Tres
 - División Servicio Alcantarillado Zona Tres
- GERENCIA ZONA CUATRO
- Dirección Servicio Comercial Zona Cuatro
 - División Atención al Cliente Zona Cuatro
 - División Operación Comercial Zona Cuatro
- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cuatro
 - División Servicio Acueducto Zona Cuatro
 - División Servicio Alcantarillado Zona Cuatro
- GERENCIA ZONA CINCO
- Dirección Servicio Comercial Zona Cinco
 - División Atención al Cliente Zona Cinco
 - División Operación Comercial Zona Cinco
- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cinco
 - División Servicio Acueducto Zona Cinco
 - División Servicio Alcantarillado Zona Cinco
- GERENCIA TECNOLOGÍA
 - Dirección Ingeniería Especializada
 - Dirección Servicios de Electromecánica
 - División Operativa de Mantenimiento
 - División Táctica de Mantenimiento
 - División Ejecución de Mantenimiento
 - Dirección Servicios Técnicos
 - Dirección Servicios Informática
 - Dirección Informática y Geográfica
 - Dirección Sistema de Información Empresarial
- GERENCIA CORP. AMBIENTAL
 - Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico
 - Dirección Saneamiento Ambiental

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 2013. Acuerdo 11/2013.Junta Directiva

- JUNTA DIRECTIVA
 - GERENCIA GENERAL
 - Oficina de Control Interno y Gestión
 - Oficina de Investigaciones Disciplinarias
 - SECRETARÍA GENERAL
 - Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
 - Dirección de Seguros
 - Dirección de Seguridad
 - Dirección Contratación y Compras
 - GERENCIA JURÍDICA
 - Oficina de Asesoría Legal
 - Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa
 - GERENCIA CORP. PLANEAMIENTO Y CONTROL
 - Dirección Gestión de Calidad y Procesos

- Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos
- Dirección Planeación y Control de Inversiones
- Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos
- GERENCIA CORP. FINANCIERA
 - Dirección Tesorería
 - Dirección Contabilidad
 - Dirección Presupuesto
 - Dirección Tributaria
 - Dirección Jurisdicción Coactiva
 - Dirección Análisis de Riesgos Financieros
- GERENCIA CORP. GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA
 - Dirección Servicios Administrativos
 - Dirección Administración de Activos Fijos
 - División Almacenes
 - Dirección Salud
 - División Salud Ocupacional
 - Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
 - Colegio Ramón B. Jimeno
 - Dirección Gestión de Compensaciones
 - Dirección Desarrollo Organizacional
- GERENCIA CORP. SISTEMA MAESTRO
 - Dirección Abastecimiento
 - División Sistema Norte Abastecimiento
 - División Sistema Sur Abastecimiento
 - Dirección Red Matriz Acueducto
 - División Apoyo Técnico
 - División Planeación y Control
 - División Centro de Control
 - División Operación y Mantenimiento
 - Dirección Red Troncal Alcantarillado
 - División Planeación y Operación Red Troncal
 - División Obras Civiles Red Troncal
 - Dirección Bienes Raíces
 - División Técnica Predial
 - División Jurídica Predial
- GERENCIA CORP. SERVICIO AL CLIENTE
- GERENCIA ZONA UNO
- Dirección Servicio Comercial Zona Uno
 - División Atención al Cliente Zona Uno
 - División Operación Comercial Zona Uno
- Dirección Servicio Acueducto Zona Uno
 - División Servicio Acueducto Zona Uno
 - División Servicio Alcantarillado Zona Uno
- GERENCIA ZONA DOS
- Dirección Servicio Comercial Zona Dos
 - División Atención al Cliente Zona Dos
 - División Operación Comercial Zona Dos
- Dirección Servicio Acueducto Zona Dos
 - División Servicio Acueducto Zona Dos
 - División Servicio Alcantarillado Zona Dos
- GERENCIA ZONA TRES
- Dirección Servicio Comercial Zona Tres
 - División Atención al Cliente Zona Tres
 - División Operación Comercial Zona Tres
- Dirección Servicio Acueducto Zona Tres
 - División Servicio Acueducto Zona Tres
 - División Servicio Alcantarillado Zona Tres
- GERENCIA ZONA CUATRO
- Dirección Servicio Comercial Zona Cuatro
 - División Atención al Cliente Zona Cuatro
 - División Operación Comercial Zona Cuatro
- Dirección Servicio Acueducto Zona Cuatro
 - División Servicio Acueducto Zona Cuatro
 - División Servicio Alcantarillado Zona Cuatro
- GERENCIA ZONA CINCO
- Dirección Servicio Comercial Zona Cinco
 - División Atención al Cliente Zona Cinco

- División Operación Comercial Zona Cinco
- Dirección Servicio Acueducto Zona Cinco
 - División Servicio Acueducto Zona Cinco
 - División Servicio Alcantarillado Zona Cinco
- Dirección Gestión Comunitaria
- Dirección Apoyo Comercial
- Dirección Apoyo Técnico
- GERENCIA TECNOLOGÍA
 - Dirección Ingeniería Especializada
 - Dirección Servicios de Electromecánica
 - División Logística de Mantenimiento
 - División Táctica de Mantenimiento
 - División Ejecución de Mantenimiento
 - Dirección Servicios Técnicos
 - Dirección Servicios Informática
 - Dirección Información Técnica y Geográfica
 - Dirección Sistema de Información Empresarial
- GERENCIA CORPORATIVA AMBIENTAL
 - Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico
 - Dirección Saneamiento Ambiental
- GERENCIA CORPORATIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS
 - Dirección Recolección, Barrido y Limpieza (RBL)
 - Dirección Aprovechamiento y Reciclaje (AR)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 2019. Acuerdo 04/2019.Junta Directiva

- JUNTA DIRECTIVA
 - GERENCIA GENERAL
 - Oficina de Control Interno y Gestión
 - Oficina de Investigaciones Disciplinarias
 - SECRETARÍA GENERAL
 - Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
 - Dirección de Seguros
 - Dirección de Seguridad
 - Dirección Contratación y Compras
 - GERENCIA JURÍDICA
 - Oficina de Asesoría Legal
 - Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa
 - GERENCIA CORP. PLANEAMIENTO Y CONTROL
 - Dirección Gestión de Calidad y Procesos
 - Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos
 - Dirección Planeación y Control de Inversiones
 - Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos
 - GERENCIA CORP. FINANCIERA
 - Dirección Tesorería
 - Dirección Contabilidad
 - Dirección Presupuesto
 - Dirección Tributaria
 - Dirección Jurisdicción Coactiva
 - Dirección Análisis de Riesgos Financieros
 - GERENCIA CORP. GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA
 - Dirección Servicios Administrativos
 - Dirección Administración de Activos Fijos
 - División Almacenes
 - Dirección Salud
 - División Salud Ocupacional
 - Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
 - Colegio Ramón B. Jimeno
 - Dirección Gestión de Compensaciones
 - Dirección Desarrollo Organizacional
 - GERENCIA CORP. SISTEMA MAESTRO
 - Dirección Abastecimiento
 - División Sistema Norte Abastecimiento
 - División Sistema Sur Abastecimiento

- División Sistema Abastecimiento Tibitoc
- Dirección Red Matriz Acueducto
 - División Apoyo Técnico
 - División Planeación y Control
 - División Centro de Control
 - División Operación y Mantenimiento
- Dirección Red Troncal Alcantarillado
 - División Planeación y Operación Red Troncal
 - División Obras Civiles Red Troncal
- Dirección Bienes Raíces
 - División Técnica Predial
 - División Jurídica Predial
- GERENCIA CORP. SERVICIO AL CLIENTE
- GERENCIA ZONA UNO
- Dirección Servicio Comercial Zona Uno
 - División Atención al Cliente Zona Uno
 - División Operación Comercial Zona Uno
- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Uno
 - División Servicio Acueducto Zona Uno
 - División Servicio Alcantarillado Zona Uno
- GERENCIA ZONA DOS
- Dirección Servicio Comercial Zona Dos
 - División Atención al Cliente Zona Dos
 - División Operación Comercial Zona Dos
- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Dos
 - División Servicio Acueducto Zona Dos
 - División Servicio Alcantarillado Zona Dos
- GERENCIA ZONA TRES
- Dirección Servicio Comercial Zona Tres
 - División Atención al Cliente Zona Tres
 - División Operación Comercial Zona Tres
- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Tres
 - División Servicio Acueducto Zona Tres
 - División Servicio Alcantarillado Zona Tres
- GERENCIA ZONA CUATRO
- Dirección Servicio Comercial Zona Cuatro
 - División Atención al Cliente Zona Cuatro
 - División Operación Comercial Zona Cuatro
- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cuatro
 - División Servicio Acueducto Zona Cuatro
 - División Servicio Alcantarillado Zona Cuatro
- GERENCIA ZONA CINCO
- Dirección Servicio Comercial Zona Cinco
 - División Atención al Cliente Zona Cinco
 - División Operación Comercial Zona Cinco
- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cinco
 - División Servicio Acueducto Zona Cinco
 - División Servicio Alcantarillado Zona Cinco
- Dirección Gestión Comunitaria
- Dirección Apoyo Comercial
- Dirección Apoyo Técnico
- GERENCIA DE TECNOLOGÍA
 - Dirección Ingeniería Especializada
 - Dirección Servicios de Electromecánica
 - División Logística de Mantenimiento
 - División Táctica de Mantenimiento
 - División Ejecución de Mantenimiento
 - Dirección Servicios Técnicos
 - Dirección Servicios Informática
 - Dirección Información Técnica y Geográfica
 - Dirección Sistema de Información Empresarial
- GERENCIA CORPORATIVA AMBIENTAL
 - Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico
 - Dirección Saneamiento Ambiental
- GERENCIA CORPORATIVA LIQUIDACIÓN ASEO

3. DIAGNÓSTICO DE ARCHIVOS

La información es uno de los principales activos de una entidad y por eso merece la mayor atención posible con el objeto de garantizar mediante la gestión adecuada del documento, una información oportuna, completa y veraz; por lo tanto, los niveles directivos de la Empresa y los funcionarios que trabajan en ella deben tomar conciencia de la importancia del manejo adecuado de la gestión documental en la entidad, reconocer el valor de los documentos y adquirir mayor compromiso con el manejo y conservación de la información.

Los documentos de la EAAB-ESP se encontraban dispersos en diferentes predios de la Empresa: en el depósito la Diana, que contenía la información históricamente más rica en series, la documentación estaba en condiciones precarias de conservación. En el antiguo colegio Ramón B. Jimeno, donde funcionó el archivo central de la entidad, se encontraban otras series importantes como las actas de junta directiva; en cuanto a la Planta de Vitelma, gracias a sus condiciones climáticas, los documentos producidos a partir de los años treinta se conservaron en buen estado.

La Dirección de Servicios Administrativos, dependencia de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa dentro de sus funciones tiene Planear, dirigir y controlar la organización y fortalecimiento del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo - SIGA, garantizando la eficacia del mismo y la estandarización de la función archivística a fin de salvaguardar el patrimonio documental y facilitar la consulta y acceso a la información, coordinó con el Archivo de Bogotá las actividades de identificación de documentos, evaluación de sus condiciones físicas y determinación de criterios de valoración histórica.

Los documentos generados por la EAAB - ESP, muestran el uso y los valores que adquirió el agua a través del tiempo e indican el proceso de transformación de una sociedad. Así mismo llenan de contenido a concepciones como la calidad de vida, la limpieza e higiene y hacen referencia a las formas de usar el agua y a la organización que se ha producido alrededor de ella²³.

Los documentos contienen datos que arrojan información sobre la relación de la empresa con los usuarios del servicio y los bancos recaudadores y sobre el proceso de construcción de los embalses y túneles que componen el sistema. Algunos de los documentos reflejan las pautas de organización de la empresa en los aspectos contables, en la definición de unidades de medición del consumo de agua en el tiempo y por lo tanto, expresan aspectos relevantes de la relación usuarios-acueducto.

²³José Manuel Jaramillo. "Figuras, usos y valores del agua en Bogotá". Revista Colombiana de Sociología" No 20. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 2003. p. 146-163.

Los temas de investigación que se podrían adelantar a partir de los documentos generados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado se relacionan con el proceso de clorificación del agua que contribuyó a contrarrestar los problemas de salud en la ciudad; la manera en que el servicio del acueducto ayudó a modificar los hábitos respecto al uso del agua; los debates suscitados en torno al aumento de las tarifas del acueducto; las enfermedades de origen parasitario, bacteriano y viral relacionados con el agua y la estructura que fue tomando la noción de servicio público. Por otra parte, los documentos permiten adelantar estudios en las áreas de la meteorología, en especial sobre los cambios atmosféricos, utilizando parámetros como la temperatura del aire, su humedad, la presión atmosférica, el viento o las precipitaciones, con el objetivo elaborar un pronóstico del tiempo a corto y mediano plazo.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP, requiere realizar intervenciones a su acervo documental, toda vez que aún no cuenta con la tabla de valoración documental para la organización y puesta al servicio de sus archivos históricos, así como la aplicación e implementación de la tabla de retención documental convalidada en el mes de diciembre de 2018.

Es importante que la entidad cuente con los instrumentos archivísticos como con el cumplimiento a lo estipulado en el Decreto 828 de 2018, capítulo II, con miras a establecer el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA) que lidere, establezca, desarrolle y garantice la sostenibilidad del sistema mediante la adopción de políticas y reglas para el desarrollo de los procesos y procedimientos propios de la función archivística y la administración documental formulados por el Archivo General de la Nación y la Dirección Archivo de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Éste deberá contar con un equipo interdisciplinario de profesionales y técnicos en gestión documental que hagan un acompañamiento tanto a la elaboración de los instrumentos archivísticos como a la implementación de los mismos.

Se evidencia que por falta de seguimiento y revisión por personal idóneo en gestión documental la tabla de retención convalidada en diciembre de 2018 presenta inconsistencias ya que tan solo cuenta con dos series, una correspondiente a cuentas contrato con las subseries inefectivos y urbanizadores y constructores que no corresponden a esta dependencia y la otra a informes con la subserie informes de gestión (Ver tabla 1). No se tuvieron en cuenta todas las funciones establecidas en el Acuerdo 11 de 2013 ni los procedimientos dispuestos en el mapa de procesos (ver tabla 2) de la Dirección Apoyo Comercial, información primordial para la elaboración de este instrumento archivístico.

Tabla 1 Series y subseries convalidadas en diciembre de 2018 para la Dirección Apoyo Comercial

SERIES Y SUBSERIES CONVALIDADAS EN DICIEMBRE DE 2018	
CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
	Cuenta Contrato Inefectivos
	Cuenta Contrato Constructores y Urbanizadores
INFORMES	Informes de Gestión

Fuente: Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP". Bogotá, 2019.

Tabla 2 Funciones Acuerdo 11 de 2013. Art. 59 y Procedimientos de la Dirección Apoyo Comercial

FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL (ACUERDO 11 DE 2013)	PROCEDIMIENTOS LA DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL
Administrar la plataforma tecnológica de los canales presenciales y virtuales de atención a los clientes para estandarizar los procesos que optimicen la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.	MPMU0502P
Coordinar y realizar seguimiento a la implementación de las políticas integrales a los procesos de la gestión comercial, venta de agua al territorio, venta de agua a carro tanque y otros servicios a su cargo.	MPMU0303P MPMU0301P MPMU0304P MPMU0306P MPMU0601P
Coordinar el proceso de venta de agua al territorio en los municipios y empresas de servicios públicos domiciliarios según las modalidades establecidas por la Empresa, así como los servicios de facturación conjunta, recaudo a terceros y otros servicios a su cargo.	MPMU0603P
Administrar la plataforma tecnológica del canal de atención telefónica a los clientes, que permita el direccionamiento de los requerimientos según su tipología, con el fin de garantizar la calidad y la oportunidad en la prestación del servicio.	MPMU0502P
Desarrollar e implementar proyectos de investigación que propendan por el mejoramiento continuo de los procesos de gestión comercial, atención al cliente y nuevos negocios.	
Verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano y asegurar que los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.	MPMU0501P
Coordinar la actualización de las bases de datos de los estratos socio económicos de los usuarios residenciales enviadas por la Secretaría Distrital de Planeación y las bases de datos de las madres comunitarias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar enviadas por la Secretaría Distrital de Hábitat.	
Calcular, reportar y hacer seguimiento a los indicadores estratégicos de la gestión comercial en la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con destino a las entidades de vigilancia y control.	
Coordinar con las Direcciones Comerciales de las Zonas, la actualización, de procedimientos, instructivos, manuales, planes de mejoramiento y demás actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.	
Coordinar con las Direcciones Comerciales de las Zonas, la actualización, de las actividades de control establecidas en el Sistema de Control de Gestión Zonal.	
Coordinar las respuestas a las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios y entes de control y vigilancia, relacionados con la gestión comercial de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, cuando las mismas correspondan a la gestión de la Empresa.	MPMU0501P

FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL (ACUERDO 11 DE 2013)	PROCEDIMIENTOS LA DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL
Representar la figura del Defensor del Ciudadano, coordinando con el apoyo de las diferentes áreas involucradas en los diferentes requerimientos.	
Mantener actualizado en el Sistema de Información Comercial SAP, las tarifas de los servicios misión y no misión, de acueducto y alcantarillado y aseo	
Coordinar la elaboración de los informes y estadísticas de acueducto, alcantarillado y aseo, requeridos por las áreas de la Empresa y las entidades externas, en cuanto a la gestión comercial.	
Apoyar el proceso de facturación de la Empresa, incluyendo la del servicio de aseo, velando por su oportunidad, efectividad calidad y mejora continua y la aplicación de los modelos y estructuras tarifarias, de acuerdo a la normatividad vigente.	
Generar con la debida oportunidad y calidad los reportes e informes requeridos por usuarios internos, entes de control, organizaciones públicas y privadas, órganos de dirección y administración y personas naturales, relacionados con los procesos que ejecute el área.	MPMU0701P
Conformar el archivo de gestión del área, cumpliendo los procedimientos, estándares y normatividad aplicables.	MPMU0302P MPMU0305P MPMU0401P MPMU0402P MPMU0403P MPMU0404P MPMU0405P MPMU0406P

Fuente: Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP". Bogotá, 2019.

De no llegarse a aprobar la actualización y convalidación de la TRD, traería acumulación de fondo acumulado en la unidad administrativa, riesgo de daño y pérdida de documentación ya que no se conformarían los expedientes mostrando el principio de orden original y procedencia, además de ocasionar retraso en el desarrollo de las funciones entre otras. Una vez analizada la producción documental, las funciones, los procedimientos y de haber realizado las encuestas documentales a los productores, se proponen las siguientes series (ver tabla 3) y subseries que abarcan la misión de la dependencia.

Tabla 3 Cuadro Comparativo de Series y Subseries Convalidadas Vs Series y Subseries Propuestas

SERIES Y SUBSERIES CONVALIDADAS EN DICIEMBRE DE 2018		SERIES Y SUBSERIES PROPUESTAS PARA ACTUALIZACIÓN DE LA TRD	
CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
	Cuenta Contrato Inefectivos	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
	Cuenta Contrato Constructores y Urbanizadores	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación por Suministro de Agua al Territorio

SERIES Y SUBSERIES CONVALIDADAS EN DICIEMBRE DE 2018	
INFORMES	Informes de Gestión

SERIES Y SUBSERIES PROPUESTAS PARA ACTUALIZACIÓN DE LA TRD	
INFORMES	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
	Informes a Entidades de Control y Vigilancia
	Informes a Otros Organismos
	Informes de Gestión
	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
PROYECTOS	Informes del Defensor del Ciudadano
	Proyectos de Investigación en Gestión Comercial y Atención al Cliente
RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	

Fuente: Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP". Bogotá, 2019.

De otro lado la Dirección de Servicios Administrativos realizó una contratación para dar inicio al levantamiento del inventario en estado natural de la documentación que conforma el fondo documental acumulado de la entidad. Por otra parte la Dirección Distrital Archivo de Bogotá a través del plan de choque IGA+10 que consiste en asesorar a las entidades distritales aceleradamente para contar con los instrumentos archivísticos antes de terminar la administración distrital 2016-2019, está haciendo acompañamiento para realizar el diagnóstico integral de archivos de la entidad lo que permitirá contar con un insumo prioritario para la actualización del Plan Institucional de Archivos, así como el Programa de Gestión Documental.

Además de lo anterior existen otras debilidades encontradas que se describen a continuación:

- No existe coherencia y articulación del sistema, la coordinación del mismo y la sostenibilidad, pues las fortalezas y las debilidades se interrelacionan.
- En este sentido es importante la creación de la unidad administrativa o grupo responsable del SIGA, la cual debe garantizar la optimización de lo que se

tiene, la sostenibilidad de lo que se ha logrado y la integración de todos los elementos para que actúen en forma articulada y en equilibrio.

Esto se puede lograr con el apoyo de la alta Gerencia y ser reconocido por medio de políticas y normas que lo soporten por toda la entidad. El estado actual de la gestión documental trae dificultades administrativas y entorpece el acceso eficiente y oportuno a los documentos ya que no cuenta con una organización archivística.

- La no creación de la dependencia SIGA puede seguir trayendo consecuencias económicas importantes para la entidad, dado que al no garantizar la sostenibilidad de los procesos archivísticos se cae en la necesidad de emprender reprocesos en intervenciones ya realizadas, con altos costos para la Empresa. Por lo tanto, se debe hacer un seguimiento más riguroso a la aplicación de la recientemente convalidada tabla de retención documental y velar por la organización de los archivos de gestión, ya que de nada sirve contar con este instrumento si no se implementa.
- El fondo documental acumulado tiene aproximadamente 22000 metros lineales y aun no se cuenta con tabla de valoración documental lo que hace que haya un costo alto en la salvaguarda de estos documentos. Los archivos de gestión están conformados aproximadamente por 10000 metros lineales.
- No se están realizando transferencias, ni existe un programa de disposición final que evite la acumulación documental en archivos de gestión como lo establece la normatividad. Debe hacerse seguimiento a los procesos archivísticos desde el momento que se produce o nace un documento hasta su disposición final, en este caso se evidencia que esta actividad no se está cumpliendo a cabalidad; por lo tanto, no permite garantizar el flujo permanente dentro del ciclo vital del documento.
- Si bien la entidad tiene un avance en el cumplimiento de la función archivística los resultados muestran que no hay uniformidad en el desempeño de los diferentes elementos que la componen. Esto aplica tanto para las gerencias como para las dependencias que la integran. En tal sentido es necesario realizar ajustes a las actividades de correspondencia ya que se evidencia el incumplimiento al Acuerdo 60 de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación por no contar con un único sistema de radicación en la entidad que maneje un consecutivo general. Pues, cada dependencia cuenta con un sistema de radicación diferente.
- Es deber de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa vigilar que los profesionales o técnicos que se contraten cumplan con el perfil adecuado según como lo estipula la Resolución 269 de 2018, y tengan la experticia necesaria para que cumplan a cabalidad con las funciones a

realizar, ya que se denota que muchos de los funcionarios que actualmente realizan este tipo de labores en las diferentes dependencias de la entidad, no tienen el conocimiento ni formación técnica necesaria.

- En cuanto a la infraestructura que salvaguarda los archivos de gestión en el nivel central es adecuada, aunque ya no se cuenta con espacio suficiente. Mientras que el archivo de gestión suscriptores adscrito a la Dirección Apoyo Comercial, encargado de salvaguardar las cuentas contrato de los dos millones seiscientos mil usuarios no cumple con la normatividad. Éste se encuentra en regular estado, los muros en mampostería estructural con pintura blanca. Las puertas son metálicas al igual que los marcos de las ventanas. Se observa el ingreso permanente de polvo y contaminación ambiental. Se evidencian redes eléctricas a la vista, cableado estructural, ductos de agua corriente y ductos de aguas negras. (Alta concentración de olores a aguas negras). Se observan manchas de humedad y desprendimiento de la primera capa del muro por filtración de aguas lluvias, los muros presentan suciedad, el ambiente es húmedo, no hay ventilación natural lo que obliga a tener ventiladores lo que hace que se afecte la salud de los funcionarios.
- La iluminación natural es a través de claraboyas, no hay ventanas. La iluminación artificial es por medio de lámparas fluorescentes. Los depósitos son aseados, pero las unidades de conservación no cuentan con un plan de limpieza, por lo que se evidencia una gran cantidad de polvo y hollín. La estantería está compuesta por una parte de estantería rodante pero anclada al piso lo que la hace fija y se encuentra en muy mal estado. La documentación está almacenada en cajas X200 y X300. Una gran parte está en carpetas por expedientes sin embargo desde el año 2015 la producción documental está almacenada al vacío en cajas X300. Algunas cajas presentan deterioros generados por la inadecuada manipulación o por un apilamiento mayor al permitido, gran acumulación de polvo y material particulado. Se evidencia la presencia de roedores e insectos. (ver ilustraciones 32, 33 y 34). No se cuenta con un programa de atención y prevención de emergencias al material documental.

En este sentido, contar con la tabla de retención documental actualizada ayudará a identificar la correcta conformación de los expedientes en desarrollo de las funciones. Además, permitirá salvaguardar la documentación que por sus valores se requiera conservar, actividad primordial para lograr que la documentación que se genera desde los archivos de gestión, cuente con los procesos necesarios para lograr su eficiente preservación hasta llegar al archivo histórico perfeccionando de esta manera la operación relacionada en todo el ciclo vital del documento.

REGISTRO FOTOGRÁFICO

Ilustración 29 Imágenes archivos



Fuente: Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP". Bogotá, 2019.

4. PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DE LA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL DE LA DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, EAAB – ESP

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP por ser una empresa industrial y comercial del Distrito debe acogerse a lo normalizado por la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá como ente rector del Sistema Distrital de Archivos. Por lo que la elaboración de la tabla de retención documental debe cumplir con los requisitos técnicos y con los principios y procesos archivísticos previstos por esta instancia.

La elaboración y aprobación de este instrumento por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EAAB-ESP genera obligaciones y responsabilidades para la entidad, en relación con la conformación de la memoria institucional y la conservación del patrimonio documental del Distrito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 594 de 2000.

La presentación de la tabla de retención documental – TRD al Consejo Distrital de Archivos para su aprobación, evaluación y convalidación deberá tener en cuenta mínimo los siguientes elementos:

- a. La TRD, debe presentarse reflejando la estructura adoptada y las funciones asignadas mediante el Acuerdo 11 de 2013 expedido por la Junta Directiva de la EAAB-ESP.
- b. La producción documental de cada una de las dependencias deberá tener en cuenta las funciones asignadas por norma legal.
- c. La clasificación documental debe estar contenida en la agrupación de los documentos en series y subseries documentales de acuerdo con el desarrollo de las funciones administrativas. Así mismo, se deberán presentar los cuadros de caracterización y clasificación documental.
- d. Para registrar la producción documental generada en el ejercicio de funciones comunes a las entidades, es necesario tener en cuenta la guía de uso de la propuesta de clasificación y valoración para las series documentales producidas en los procesos transversales de las entidades del distrito.
- e. Para la valoración de las series y subseries de las dependencias misionales, se debe utilizar la ficha de valoración documental y disposición final.

Dando cumplimiento a lo establecido por la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá se describen a continuación los campos que componen los cuadros de caracterización, clasificación, las fichas de valoración y la tabla de retención

documental. Así como las encuestas estudio unidad documental realizadas a los productores documentales a través de las cuales se conforman series y subseries con sus correspondientes tipos documentales cuando éstas no nacen bajo una función o un procedimiento específico.

4.1 CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL

El cuadro de caracterización documental es el instrumento que identifica las características de la totalidad de la producción documental (registros) de una entidad en virtud del cumplimiento de las funciones, procesos, procedimientos y normativa aplicables²⁴. También se le conoce como listado maestro de registros – LMR el cual permite controlar la producción documental en la entidad desde su origen, tomando como base los procesos y procedimientos definidos por el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

El análisis puntual de la información recolectada dio lugar a la construcción del cuadro de caracterización documental por dependencia y proceso, instrumentos que permiten establecer la relación entre el Sistema Integrado de Gestión – SIG y el Sistema de Gestión Documental (SGD). Tal como lo sugiere el Acuerdo 004 de 2019 y el “Cuarto lineamiento: cuadro de caracterización documental como listado maestro de registros del Sistema Integrado de Gestión Distrital”.


Para el desarrollo del trabajo se propone el siguiente cuadro de caracterización documental, diligenciando los campos descritos a continuación; y elaborados con el proceso misional operación comercial de la entidad.

- Procedimiento: Se consigna el nombre del procedimiento de acuerdo con el mapa de procesos.
- Código del Procedimiento: se consigna el código del procedimiento registrado en el mapa de procesos.
- Código del Formato: se consigna el código del formato registrado en el mapa de procesos.
- Nombre del registro o documento de archivo: se refiere al nombre que se le da al documento en el procedimiento. Es decir, el tipo documental del registro, ejemplo; Acta de Comité, se normaliza como Acta.

²⁴ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C., Secretaría General. Cuarto lineamiento. Cuadro de Caracterización Documental como Listado Maestro de Registros. Sistema Integrado de Gestión Distrital. Bogotá: Secretaría General de la Alcaldía Mayor, 2014. 25 p.

- Versión del documento: Se registra la versión del procedimiento que se está caracterizando.
- Tipo de soporte: Medios en los cuales se contiene la información, pueden ser análogos, digitales y electrónicos.
- Descripción del soporte: Se registra el tipo de soporte en el que está el tipo documental.
- Tipo de origen: interno cuando es producido por la entidad, externo cuando la entidad lo recibe.
- Localización del documento o registro: Indica el archivo de gestión o el lugar donde reposa el original del documento. En caso de que el documento sea digital o electrónico, indicar la ruta exacta de ubicación.
- Clasificación documental: Registrar sí o no el registro tiene clasificación, caso de tener clasificación registrar la serie y subserie si aplica esta última.
- Serie y subserie: registrar el nombre asignado en la tabla de retención documental para la serie y subserie. En caso de no contar con una clasificación documental, en este campo se registra la expresión “sin establecer” y se procede a revisar el cuadro de clasificación documental ya sea para la actualización o para la elaboración de la TRD, según corresponda.

Tabla 4 Propuesta Cuadro de Caracterización Documental Proceso Gestión Comercial

<p style="text-align: center;">PROPUESTA CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</p>										
<p>GERENCIA: GERENCIA CORPORATIVA DE SERVICIO AL CLIENTE DEPENDENCIA: DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL</p>										<p>FECHA DE ELABORACIÓN: Octubre de 2019</p>

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F05	Acta de atención otras solicitudes	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F05	Acta de atención otras solicitudes		X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F01	Acta de viabilidad del servicio		X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F03	Constancia de Visita (en caso de que el usuario no se encuentre en el momento de la visita)		X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Orig en			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o				
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F05	Acta de atención otras solicitudes		X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F02	Conexión de Servicio		X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F05	Acta de atención otras solicitudes		X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F04	Reclamos operativos comerciales		X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F02	Conexión de Servicio		X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F05	Acta de atención otras solicitudes		X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F04	Reclamos operativos comerciales		X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPFD0302 F02	Base de Datos Entrega Documental	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC001	Calendario Anual de Facturación	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F07	Estructura Calendario de Facturación	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC042	Actualización de Trifas en SAP	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0302 P	Catastro de Usuarios	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC006	Pre Selecciones Porción	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC006	Pre Selecciones Porción	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC018	Selección Ordenes de Lectura de Acueducto	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC019	Selección Ordenes de Aseo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC020	Alistamiento de Lectura	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F13	Asignación Diaria de Trabajo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC021	Toma Lectura en Terreno	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F09	Planilla Control de Trabajo de Lectura	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F18	Planilla de Calificación de Enrutamiento	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC022	Recuperación de anomalías en terreno	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F14	Formato Recuperación de anomalías en terreno	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F08	Constancia de Lectura	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F19	Planilla de Registro de Lectura a Papel	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC023	Upload Lectura y Download de avisos	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC023	Upload de Lectura y Download de avisos	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC024	Precritica	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P		Correo Electrónico al contratista de impresión	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F05	Aviso de Visita	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F11	Planilla Control Trabajo Volanteo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F04	Daños Comerciales	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC025	Asignación y control de avisos FELA	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F12	Planilla Control Trabajo Revisiones Internas	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC026	Digitación revisiones aplicación móvil	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC027	Tratamiento de avisos FELA –SAP	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F06	NORMA NS-096 Acta de Inspecciones Externas y Revisiones Internas	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F13	Asignación Diaria de Trabajo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC028	Asignación Cuentas Aplicativo Crítica -PUCA	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC029	Asignación Cuentas Aplicativo Crítica -PUCA	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de	MPMU0301P	MPMU0301 M01	Criterios de Facturación PUCA	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto,

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Orig en			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o				
Acueducto, Alcantarillado y Aseo														Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC030	Control Cuentas Critica	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC031	Informe Anomalías para Gestión	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC032	Reportes Critica	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC033	Elaboración Ficha Análisis Cuenta Contrato Consumos Atípicos	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F15	Ficha Análisis Cuenta Contrato Consumos Atípicos	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC001	Calendario Anual de Facturación	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC034	Pre Liquidación de Porciones	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC035	Pre Liquidación de Aseo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC001	Calendario Anual de Facturación	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC030	Control Cuentas Crítica	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 I01	Aforo Servicio de Alcantarillado para usuarios con fuente alterna de abastecimiento	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC036	Facturación de Aseo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC038	Mínimo Vital de Agua	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Cuenta Con Clasif.	Clasificación	
			Documental		Soporte				Orig en				Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o				
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC037	Facturación Acueducto	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	FTP-EAAB-ESP	Archivos planos de impresión y para entidades bancarias de la porción facturada	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC039	Generación del Reporte de Agua Estimada	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC040	Impresión de facturas	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F02	Control autorización de impresión de archivos	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	FTP-EAAB-ESP	Archivos planos de impresión y para entidades bancarias de la porción facturada	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P		Muestras Facturas Físicas	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillad o y Aseo

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MUAC041	Reparto de facturas	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F03	Planilla Certificación Reparto	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F10	Planilla de Control Trabajo Reparto	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	MPMU0301P	MPMU0301 F04	Planilla de Certificación Especial	1	X			Papel			Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P		Correo electrónico, y/o comunicación interna o externa	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P		Correo electrónico, y/o comunicación interna o externa	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC005	Cambio de zona	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC009	Modificación de cambio de estrato y otros parámetros en SAP	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC011	Creación y modificación de tramos viales	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC004	Adición masiva del servicio de alcantarillado	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC008	Actualización masiva de datos comerciales	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC002	Georreferenciación de usuarios	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC013	Actualización de dirección	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P		Correo electrónico.	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC002	Georreferenciación de usuarios	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte				Orig en			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o					
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC016	Instrucciones SPACE	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC017	Actualización y mantenimiento unidades de lectura en SAP y Listados WAP.	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F01	Plano de actualizaciones	1				X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F10	Carta cuadrícula	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F11	Planos pliego	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F08	Pre-Censo	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC002	Georreferenciación de usuarios	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC016	Instrucciones SPACE	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F07	Visitas Coactivo	1	X	X		Papel	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC003	–Actualización de parámetros comerciales	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC004	Adición masiva del servicio de alcantarillado	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC005	Cambio de zona	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F02	Censo masivo de catastro de usuarios	1	X	X		Papel			Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F03	Planilla Censo Terreno	1	X	X		Papel			Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F04	Levantamiento parámetros comerciales	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F10	Carta cuadrícula	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F11	Planos pliego	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F09	Tabla de Códigos Parámetros Comerciales	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC006	Pre selecciones porción	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC007	Enrutamiento	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC008	Actualización masiva de datos comerciales	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC009	Modificación de cambio de estrato y otros parámetros en SAP	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F02	Censo masivo de catastro de usuarios	1	X	X		Papel			Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F03	Planilla censo terreno	1	X	X		Papel			Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F04	Levantamiento parámetros comerciales	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F09	Tabla de Códigos Parámetros Comerciales	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F12	Consolidado Digitación Trabajo Terreno	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F06	Cuentas contrato con anomalía	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F07	Visitas Coactivo	1	X	X		Papel	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F05	Asignación diaria trabajo terreno	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F08	Pre-Censo	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC010	Censo Ciclo I	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Orig en			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o				
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC002	Georreferenciación de usuarios	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC016	Instrucciones SPACE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC011	Creación y modificación de tramos viales	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC012	Cierre de contactos	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC013	Actualización de dirección	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F09	Tabla de Códigos Parámetros Comerciales	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC003	Actualización de parámetros comerciales	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F07	Visitas Coactivo	1	X	X		Papel	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Orig en			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o				
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC002	Georreferenciación de usuarios	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC016	Instrucciones SPACE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F02	Censo masivo de catastro de usuarios	1	X	X		Papel			Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F03	Planilla Censo Terreno	1	X	X		Papel			Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F04	Levantamiento parámetros comerciales	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F12	Consolidado Digitación Trabajo Terreno	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F06	Cuentas contrato con anomalía	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F05	Asignación diaria trabajo terreno	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte			Origen		Cuenta Con Clasif.		Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno					Externo
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F08	Pre-Censo	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F13	Control Asistencia Terreno	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC014	Actualización de medidores masivo e individual	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F04	Levantamiento parámetros comerciales	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F06	Cuentas contrato con anomalía	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MPMU0302 F05	Asignación diaria trabajo terreno	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
CATASTRO DE USUARIOS	MPMU0302P	MUAC015	Entrenamiento nuevos funcionarios de catastro de usuarios	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Facturación por Suministro de Agua al Territorio	MPMU0303P		Correo Lotus	2			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación por Suministro de Agua al Territorio

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Facturación por Suministro de Agua al Territorio	MPMU0303P		Archivos Excel o PDF	2			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación por Suministro de Agua al Territorio
Facturación por Suministro de Agua al Territorio	MPMU0303P		Archivos Excel o PDF	2			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación por Suministro de Agua al Territorio
Facturación por Suministro de Agua al Territorio	MPMU0303P		Correo Lotus	2			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación por Suministro de Agua al Territorio
Facturación por Suministro de Agua al Territorio	MPMU0303P	MPMU0303 I01	Facturación Normal Suministro de Agua al Territorio	2			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación por Suministro de Agua al Territorio
Facturación por Suministro de Agua al Territorio	MPMU0303P	MPMU0303 I02	Facturación Manual Suministro de Agua al Territorio	2			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación por Suministro de Agua al Territorio
Facturación por Suministro de Agua al Territorio	MPMU0303P		Factura del servicio de Acueducto	2			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación por Suministro de Agua al Territorio
Facturación por Suministro de Agua al Territorio	MPMU0303P		Correo Lotus y/o Planilla Mensajería Motorizada	2			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación por Suministro de Agua al Territorio

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0304 I01-01	Generación Reportes Catastro de Aseo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0304 I01-01	Generación Reportes Catastro de Aseo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P		SAP	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P		Remisión Por Oficio y Correo electrónico.	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P		Recepción de Archivo Plano en .txt	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0304 I02-01 -	Cargue de tarifas de Aseo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0301 P	Medición- Facturación del servicio de Acueducto y Alcantarillado	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0304 I03-01	Control cuentas no calculan crítica aseo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0304 I04-01 -	Control Cuentas Billing Aseo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0304 I05-01 -	Control cuentas con consumo 0	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0304 I06-01 -	Preparación de archivo y Asignación de trabajo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0304 I07-01	Control Clases de Instalación Aseo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0301 P	Medición-Facturación del servicio de Acueducto y Alcantarillado	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0304 I04-01	Control Cuentas Billing Aseo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0304 I05-01 -	Control cuentas con consumo 0	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0301 P	Medición- Facturación del servicio de Acueducto y Alcantarillado	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0304 I07-01	Control Clases de Instalación Aseo	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P	MPMU0301 P-	Medición Facturación Acueducto y Alcantarillado	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Facturación Servicio de Aseo	MPMU0304P		Acuerdo de Gestión - Indicadores de Gestión	1			X	Disco Duro	X		File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P	MPMU0305 I01	Generación de avisos de plan de actualización	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P		Memorando Interno (a la Dirección de Recolección Barrido y limpieza anexo del archivo de las cuentas a	1			X	Disco Duro	X		Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
			efectuarles los aforos)											
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P	MPMU0305 I01	Generación de avisos de plan de actualización	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P		Memorando Externo (a Aguas de Bogotá)	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P	MPMU0305 I01	Generación de avisos de plan de actualización	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P		Remisión por correo electrónico y Aviso SAP.	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P	MPMU0305 F01	Acta de Visita con Aforo.	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P	MPMU0305 I01	Generación de avisos de plan de actualización	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P	MPMU0305 I01	Generación de avisos de plan de actualización	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte			Orig en				Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o				
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P		Memorando Interno	1			X	Disco Duro	X		Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P	MPMU0305 I01	Generación de avisos de plan de actualización	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P	MPMU0305 I01	Generación de avisos de plan de actualización	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P	MPMU0305 I01	Generación de avisos de plan de actualización	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Plan de Actualización de Aforos	MPMU0305P		Memorando Interno	1			X	Disco Duro	X		Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P		Calendario de Facturación	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimient o y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC056	Seguimiento y Control Obras sin vinculación	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimient o y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC057	Seguimiento y Control Taponamientos y suspensiones	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimient o y Control

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte			Origen				Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Interno	Externo				
														a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC058	Seguimiento y Control Pos - Lectura	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento o y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC059	Seguimiento y Control Volanteo y Calidad en Revisiones Internas	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento o y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC056	Seguimiento y Control Obras sin vinculación	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento o y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC057	Seguimiento y Control Taponamientos y suspensiones	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento o y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC058	Seguimiento y Control Pos - Lectura	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento o y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC059	Seguimiento y Control Volanteo y Calidad en Revisiones Internas	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento o y Control a la Facturación

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo					
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC056	Seguimiento y Control Obras sin vinculación	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC057	Seguimiento y Control Taponamientos y suspensiones	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC058	Seguimiento y Control Pos - Lectura	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC059	Seguimiento y Control Volanteo y Calidad en Revisiones Internas	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC056	Seguimiento y Control Obras sin vinculación	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC057	Seguimiento y Control Taponamientos y suspensiones	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC058	Seguimiento y Control Pos - Lectura	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC059	Seguimiento y Control Volanteo y Calidad en Revisiones Internas	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P		Correo electrónico	1			X	Disco duro		X	Archivo de Gestión	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P		SAP	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P		IFU AVISO T2	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P		SISTEMA EMR	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC056	Seguimiento y Control Obras sin vinculación	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC057	Seguimiento y Control Taponamientos y suspensiones	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Intermedio	Externo					
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC058	Seguimiento y Control Pos - Lectura	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC059	Seguimiento y Control Volanteo y Calidad en Revisiones Internas	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC056	Seguimiento y Control Obras sin vinculación	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC057	Seguimiento y Control Taponamientos y suspensiones	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC058	Seguimiento y Control Pos - Lectura	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC059	Seguimiento y Control Volanteo y Calidad en Revisiones Internas	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC056	Seguimiento y Control Obras sin vinculación	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Interno	Externo					
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC057	Seguimiento y Control Taponamientos y suspensiones	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC058	Seguimiento y Control Pos - Lectura	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P	MUAC059	Seguimiento y Control Volanteo y Calidad en Revisiones Internas	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Seguimiento y Control a la Facturación	MPMU0306P		Informe: File server_fact_auditoria y Control. Metasuit	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P		Sistema de Información Empresarial SIIE	1	X	X			Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P		Aviso U6 - Creado	1	X	X			Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P		Aviso T3 - Creado	1	X	X			Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPFD0801 F01	Memorando Interno	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F06	Control de Viabilidades	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F06	Control de Viabilidades	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F01	Acta de viabilidad del servicio	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F08	Programación y Control de Tiempo y Fotos	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPFD0801 F02	Carta Externa	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P		Aviso U1 – Creado (eventos viables)	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F09	Control de ejecución atención solicitudes	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P		CORI	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F09	Control de ejecución atención solicitudes	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F09	Control de ejecución atención solicitudes	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPFD0801 F01	Memorando Interno	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F10	Control Incorporación y Facturación	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F08	Programación y Control de tiempo y fotos	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Orig en			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o				
Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	MPMU0401P	MPMU0401 F08	Programación y Control de tiempo y fotos	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo plano FTP	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo plano FTP y Base de Suspensiones de Coactivo	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	MUAC050		1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos de suspensión en FELA	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos de recibo pago	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	MPMU0402 F03	<u>Acta de suspensión del servicio</u>	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos en FELA Norma NS-098	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo plano en FELA	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos en FELA y SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos en FELA y SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos en FELA y SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos en FELA y SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	MPFD0302 F01	Entrega y recepción de documentos	1	X		X	Papel Servidor SIMAD	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Informe de Gestión	1		X		Papel Disco Duro	X	X	Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Informe de Gestión	1		X		Papel Disco Duro	X	X	Archivo de Gestión	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Orig en			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o				
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	MPFD0302 F01	Entrega y recepción de documentos	1	X		X	Papel Servidor SIMAD	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo plano FTP y Base de Suspensiones de Coactivo	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo plano FTP	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos de reinstalación en FELA	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	MPMU0402 F01	Acta de reinstalación del servicio	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	<u>MPMU0402 F02</u>	Acta de reconexión del servicio	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Asignación de FELA	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos en FELA Norma técnica NS-098	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo plano en FELA	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos en FELA y SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo en SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo en SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo en SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo en SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	MPFD0302 F01	Entrega y recepción de documentos	1	X		X	Papel Servidor SIMAD	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo plano FTP y Base de Suspensiones de Coactivo	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Intermedio	Externo				
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo plano FTP	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos de corte en FELA	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Asignación de FELA	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos en FELA. Norma técnica NS-098	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo en SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Base de datos en FELA y SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo en SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo en SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo en SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P		Archivo en SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	MPFD0302 F01	Entrega y recepción de documentos	1	X		X	Papel Servidor SIMAD	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	MPFD0801 F02	Carta Externa	1			X	Disco duro	X		Aplicativo CORI	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	MPFD0801 F01	Memorando Interno	1			x	Disco duro			Aplicativo CORI	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	MPFD0801 F01	Memorando interno	1			x	Disco duro			Aplicativo CORI	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)	MPMU0402P	MPFD0302 F01	Entrega y recepción de documentos	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores Servidor	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPFA0508 F01	Orden de entrega de materiales de consumo (giro)	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Etiqueta con datos de Cuenta Contrato, zona, Serial del medidor y fecha de retiro, Código Operario	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPMU0403 F06	Entrega y/o Devolución de Materiales Gestión Medidores	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPFD0801 P	Producción documental	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Sistema de información SAP, transacción IW59 disposición / BIBETO Query: FRONTOFICE/ CONTACTOS	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Transacción SAP IW59 disposición / BIBETO	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPMU0403 F01	Acta de Instalación del Medidor	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Transacción SAP ZVA02 Y Transacción SAP VF04	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Transacción SAP IW38 Transacción IW58 Transacción BCT1	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Sistema de información SAP, transacción IW59 disposición / BIBETO Query: FRONTOFICE/ CONTACTOS	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPMU0403 F01	Acta de Instalación del Medidor	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPMU0403 F01	Acta de Instalación del Medidor	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Transacción SAP IW38, Transacción SAP IW58 Transacción SAP BCT1	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPMU0403 F05	Concepto Laboratorio de Medidores	1	X	X		Papel	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P		CCS – WM _ APARATOS BASE EXCEL	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Transacción SAP (QA32)	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Transacción SAP IW38, Transacción SAP IW58 Transacción SAP BCT1 Transacción ZVA02	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPMU0403 F02	Retiro del Medidor	1	X	X		Papel Servidor SIMAD	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPMU0403 F01	Acta de Instalación del Medidor	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Transacción SAPIW58 Transacción SAP IW38	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPMU0403 F05	Concepto Laboratorio de Medidores	1	X	X		Papel	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Transacción SAP ZQM028	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Transacción SAP QA32	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPMU0403 F03	Oficio Solución de Anomalías	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P	MPMU0403 F04	Oficio de Suspensión	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Gestión de Medidores	MPMU0403P		Transacción SAP IW59	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPMU0404 F05	Lista de chequeo para identificar solicitud de corte por el usuario o constructor	4	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPMU0404 F02	Requisitos corte a solicitud propiedad horizontal		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPMU0404 F01	Oficio Solicitud de Corte		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Oficio de Entrada – CORI		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Contacto SIIE– Creado		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPMU0404 F01	Oficio Solicitud de Corte		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPMU0404 F07	Lista de chequeo requisitos técnicos para viabilidad administrativa de conexión al servicio Aviso T3		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPMU0404 F07	Lista de chequeo requisitos técnicos para viabilidad administrativa de conexión al servicio Aviso U5		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Consolidado avisos generados en SIIE		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPMU0402 F04	Acta Corte del Servicio		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Cierre de contacto y aviso		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPMU0404 F06	Notificación corte a solicitud por constructores		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Aviso T3 – Diligenciado		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Aviso U5 – Creado		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Contacto clase 8-99 y aviso T3		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Aviso U5 – Creado		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPFD0801 F02	Carta Externa		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Aviso T2 - Creado		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte				Orig en			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o					
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Contacto - Cerrado		X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Aviso T3 - Cerrado		X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Aviso U5 - Cerrado	4	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Correo Electrónico para Catastro de Usuarios	4	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPMU0402 F04	Acta Corte del Servicio	4	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Consolidado avisos generados en SIIE	4	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Contacto - Cerrado	4	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Aviso T3 - Cerrado	4	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Aviso U5 - Cerrado	4	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Pedido - Cobrado	4	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Factura de cobro final	4	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Consolidado cuentas contrato con baja	4	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MUAC049	Baja de Cuenta a Solicitud	4	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPMU0205 P	Procedimiento Ciclo W	4	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Oficio de Salida – CORI	4	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P	MPFD0801 F01	Memorando Interno	4			X	Disco Duro	X		Servidor		CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)	MPMU0404P		Consolidado final de las cuentas dadas de baja	4	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P		Correo Electrónico	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P		Archivo Excel	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P		Aviso T6	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0405 F01	Carta de Notificación al Usuario	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0403 F01	Acta de Instalación del Medidor	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0403 F01	Acta de Instalación del Medidor	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0405 F02	Planillas de Control de Trabajo Diario	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Orig en			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o				
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0403 F06	Planilla de entrega y/o devolución de materiales	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0403 F01	Acta de Instalación del Medidor	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0403 F06	Planilla de entrega y/o devolución de materiales	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0403 F01	Acta de Instalación del Medidor	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0405 F02	Planillas de Control de Trabajo Diario	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0403 F01	Acta de Instalación del Medidor	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0403 F01	Acta de Instalación del Medidor	1			X	Disco duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P		Aviso U3	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P		Aviso W8 y suborden G001	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P		Aviso W3 recuperación de espacio público - SIIE	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P		Archivo Excel	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P		Correo Electrónico	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P		Orden UTT3 aviso W8 y suborden G001	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0405 F03	Informe de Configuración de Medidores Mínimo Vital Instalados en Terreno	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital	MPMU0405P	MPMU0405 F03	Informe de Configuración de Medidores Mínimo Vital Instalados en Terreno	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Reconexiones	MPMU0406P		Creación contacto 13-11	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P		Crear Aviso U6	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P		Contacto informativo 1-3	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P		Base de datos - Reconexiones	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P		Cierre Avisos U6 y Contacto (No viables).	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P		Crea Aviso U1 (viables)	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P		Crea Aviso T2 (Defraudación)	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P	MPMU0402 F02	Acta Reconexión Servicio	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Reconexiones	MPMU0406P	MPMU0407 F01	Asignación de trabajo a Operarios	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P	MPMU0402 F02	Acta Reconexión Servicio	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P	MPMU0407 F01	Asignación de trabajo a Operarios	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P	MPMU0407 F01	Asignación de trabajo a Operarios	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P			1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P		Reporte de inconsistencias vía correo electrónico	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P		Base de datos - Reconexiones	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual
Reconexiones	MPMU0406P	MPMU0407 F01	Asignación de trabajo a Operarios	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0059	Pantalla de Atención Cliente Comercial	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU: 5FO0057	Visualizar Contacto	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC048	Tipificación de Contactos por Roles de Usuario	2	X	X		Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P		www.acueducto.com.co/atencion al ciudadano/ manual de servicio al ciudadano	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0059	Pantalla de Atención Cliente Comercial	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas,

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte			Origen				Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo					
														Reclamos y Denuncias	
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU: 5FO0057	Visualizar Contacto	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC048	Tipificación de Contactos por Roles de Usuario	2	X	X			Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC047	Partidas bloqueadas	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC045	Actualización de parámetros	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P		www.acueducto.com.co link.servicios link.g.tramites	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0801 F02	Carta Externa	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPMU0501 M01	Manual de ajustes para la atención de las PQR	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPMU0501 F01	Registro y Autorización de Ajustes	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0201 P	Recepción de comunicaciones oficiales	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas,

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo					
														Reclamos y Denuncias	
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0055	Tratamiento de los contactos del Cliente Comercial	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0801 F02	Carta Externa	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC051	Calidad PQR escritas	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P		Calidad PQR escritas "Visualizar Contacto	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P		www.acueducto.com.co/atencion_al_ciudadano/ manual de servicio al ciudadano	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0203P	Envío De Comunicaciones Oficiales	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0204P	Notificación Comunicaciones Oficiales	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0059	Pantalla de Atención Cliente Comercial	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU: 5FO0057	Visualizar Contacto	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas,

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte			Origen				Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
														Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC048	Tipificación de Contactos por Roles de Usuario	2	X	X		Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	M4FD1101 F02	Carta Externa	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0201 P	Recepción de comunicaciones oficiales	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPMU0501 M01	Manual de ajustes para la atención de las PQR	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPMU0501 F01	Registro y Autorización de Ajustes	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC047	Partidas bloqueadas	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC045	Actualización de parámetros	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC051	Calidad PQR escritas	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0203 P	Envío De Comunicaciones Oficiales	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas,

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
														Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0204P	Notificación Comunicaciones Oficiales	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0055	Tratamiento de los contactos del Cliente Comercial	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0801 F02	Carta Externa	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC046	Envío de expedientes a la SSPD	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0059	Pantalla de Atención Cliente Comercial	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0055	Tratamiento de los contactos del Cliente Comercial	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P		IFU "Transacción ZFO060	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0801 F02	Carta Externa	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0201 P	Recepción de comunicaciones oficiales	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas,

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo									Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Orig en				Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o					
															Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC046	"Envío de expedientes a la SSPD	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES		Informes de Seguimient o y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPMU0501 M01	Manual de ajustes para la atención de las PQR	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES		Informes de Seguimient o y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPMU0501 F01	Registro y Autorización de Ajuste	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	INFORMES		Informes de Seguimient o y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC047	Partidas bloqueadas	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES		Informes de Seguimient o y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Orig en			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o				
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC045	Actualización de parámetros	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimient o y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFJ0201	Representación judicial en los procesos administrativos, civiles, laborales y ejecutivos	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimient o y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0203 P	Envío comunicaciones oficiales	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimient o y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0204 P	Notificación comunicaciones oficiales	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimient o y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0059	Pantalla de Atención Cliente Comercial	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimient o y Control a las Peticiones, Quejas,

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte			Origen				Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo					
														Reclamos y Denuncias	
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0055	Tratamiento de los contactos del Cliente Comercial	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC048	Tipificación de Contactos por Roles de Usuario	2	X	X			Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0801 F02	Carta Externa	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFJ0208P	Pago de Multas Originadas en Sede Administrativa	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descripción del soporte	Interno	Externo					
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFJ0209P	Representación en actuaciones Administrativas Adelantadas por la SSPD	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0201P	Recepción de comunicaciones oficiales	2	X	X			Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0059	Pantalla de Atención Cliente Comercial	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0055	Tratamiento de los contactos del Cliente Comercial	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0801F02	Carta Externa	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas,

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
														Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFJ0208P	Pago de Multas Originadas en Sede Administrativa	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFJ0209P	Representación en actuaciones Administrativas Adelantadas por la SSPD	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0059	Pantalla de Atención Cliente Comercial	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0055	Tratamiento de los contactos del Cliente Comercial	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC048	Tipificación de Contactos por Roles de Usuario	2	X	X		Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0801 F02	Carta Externa	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0201 P	Recepción de comunicaciones oficiales	2	X	X		Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC048	Tipificación de Contactos por Roles de Usuario	2	X	X		Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0059	Pantalla de Atención Cliente Comercial	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas,

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte			Origen				Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo					
														Reclamos y Denuncias	
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0055	Tratamiento de los contactos del Cliente Comercial	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	IFU 5FO0059	Pantalla de Atención Cliente Comercial	2	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0201P	Recepción comunicaciones oficiales	2	X	X			Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0204P	Notificación comunicaciones oficiales	2	X	X			Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0203P	Envío comunicaciones oficiales	2	X	X		Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MPFD0204P	Notificación comunicaciones oficiales	2	X	X		Papel Disco Duro	X		Servidor	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC044	Cubo PQR's	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC044	Cubo PQR's	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P		Informe Mensual	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas,

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
														Reclamos y Denuncias
Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	MPMU0501P	MUAC047	Partidas bloqueadas	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	IFU : 5FO0057	Visualizar Contacto		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	7CM200501	Tipificación de Contactos por Roles de Usuario		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502 F01	Formato de Visita Comercial y Técnica		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P		Estructura de contactos		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	EE0301F02 -01	Formato ayuda de Memoria		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P		Base de Datos reportada por facturación (Archivo Excel)		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P		Base de Datos reportada por facturación (Archivo Excel)		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502 F01	Formato de Visita Comercial y Técnica		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502I 01	Inclusiones y Exclusiones" Ciclo X y Z		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P		Calendario de Facturación		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502I 02	Instructivo de creación cuentas colectivas		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	7CM200501	Tipificación de Contactos por Roles de Usuario		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0501 P	Atención Y Trámite PQRs		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	7CM200501	Tipificación de Contactos por Roles de Usuario		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502 F02	Ingreso a Predios de usuarios preferenciales		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502I 03	Instructivo de seguimiento a la pre-facturación de Usuarios preferenciales para los ciclos X y Z		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502I 04	Instructivo de Seguimiento y Corrección a las anomalías de facturación de Usuarios preferenciales de los ciclos X y Z		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502 F03	Formato de Lecturas de Alcantarillado por Aforo		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502 F03	Formato de Lecturas Alcantarillado por Aforo.		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502 G01	Guion Parámetros para atención de consultas de usuarios Respecto de la		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
			caracterización de vertimientos											
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502I05	Instructivo de Gestión Cartera de clientes preferenciales de los ciclos X y Z		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	M4MU0502F03	cumplimiento Norma Técnica NS-009		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	7CM200501	Tipificación de Contactos por Roles de Usuario		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	IFU 5FO0059	Pantalla de Atención Cliente Comercial		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P	IFU 5FO0055	Tratamiento de los contactos del Cliente Comercial		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Atención Usuarios Preferenciales	MPMU0502P		Infomes de Gestión		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	INFORMES	Informes de Gestión
Venta de Agua a Carrotanque	MPMU0601P	MPMU0601F06	Solicitud del Servicio de Venta de Agua a Carrotanque		X	X		Papel Servidor SIMAD	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descripción del soporte	Interno	Externo				
Venta de Agua a Carrotanque	MPMU0601P	MPMU0601 F06	Solicitud del Servicio de Venta de Agua a Carrotanque		X	X		Papel Servidor SIMAD	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carrotanque
Venta de Agua a Carrotanque	MPMU0601P		Oficio de respuesta y/o Correo Electrónico		X	X		Papel Servidor SIMAD	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carrotanque
Venta de Agua a Carrotanque	MPMU0601P	Transacción ZAP01 IFUSD015-01	Creación NIT de deudores		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carrotanque
Venta de Agua a Carrotanque	MPMU0601P	IFUSD016-01	Crear deudor no misión tabla de NIT		X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carrotanque
Venta de Agua a Carrotanque	MPMU0601P	Transacción ZAP02 IFUSD015-01	Creación deudor ventas no misión" y "Creación deudor	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carrotanque
Venta de Agua a Carrotanque	MPMU0601P	Transacción VD01 IFUSD017-01 ZSD48	Crear, modificar y visualizar Solicitantes ventas no misión	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carrotanque
Venta de Agua a Carrotanque	MPMU0601P	Transacción ZAP02 IFUSD015-01	Creación deudor ventas no misión" y "Creación deudor	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carrotanque

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P	Transacción F-37 IFU5AR013-01	Crear recibo de caja	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P	Transacción ZAR02 IFUSD016-01	Impresión recibo de caja	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P		Copia de recibo con sello del banco.	1	X	X		Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P	Transacción VA01 IFUSD010-VA01	Crear, modificar, visualizar pedidos de venta de servicios no misión	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P		Solicitud de Anticipado Pagado (Formato generado por el sistema)	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P		Órdenes de Entrega generadas en original	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P		Originales de Orden de Entrega	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo					
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P	MPMU0601 F01	Planilla Diaria de Cargue	1	X				Papel	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P	MPMU0601 F01	Planilla Diaria de Cargue	1	X				Papel	X		Archivo de Gestión	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P		Correo electrónico	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P	Transacción VF01	No. de Factura en SAP	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P	Transacción VF01 IFUSD011-VF01	Crear, modificar, facturar con mensaje de impresión	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P	MPMU0601 F03	Informe Control de Lecturas	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carro tanque	MPMU0601P	MPMU0601 F04	Informe de Gestión Diario	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Venta de Agua a Carrotanque	MPMU0601P	MPMU0601 F05	Informe de Gestión Mensual	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carrotanque	MPMU0601P	MUAC043	Compensaciones	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Venta de Agua a Carrotanque	MPMU0601P	MPMU0601 F02	Certificación Existencia Cliente	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de Agua a Carro tanque
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Solicitud	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPMU0603 F01	Lista de chequeo	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPFD0801 F02	Carta externa	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Interno	Externo					
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPFD0801 F01	Memorando Interno	3	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Planos en el Sistema de Información Geográfica (SIG) y concepto de DRMA e informe de capacidad excedentaria	3	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Acuerdo industrial entre DRMA y Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	3	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Minuta del contrato	3	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Anexo técnico	3	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Acuerdo aprobación de tarifas Junta Directiva	3	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Orig en			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versi ón Doc.	Análogo	D i g i t a l	E l e c .	Descrip. del soporte	I n t e r n o	E x t e r n o				
														Interconexió n Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Minuta del contrato.Anexo técnico.	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexió n Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Minuta del contrato. Anexo técnico.	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexió n Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Minuta del contrato. Anexo técnico.	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexió n Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPFD0801 F02	Carta externa	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexió n Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Minuta del contrato. Anexo técnico.	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexió n Municipal

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Minuta de contrato. Anexo Técnico.	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPFD0801 F05	Ayuda de Memoria	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPFD0801 F04	Lista de asistencia	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPMU0403 P	Gestión De Medidores"	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPMU0403 P	Gestión De Medidores	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPMU0302 P	Catastro de Usuarios	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPFD0801 F05	Ayuda de Memoria	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPFD0801 F04	Lista de asistencia	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPFD0801 F02	Carta externa	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Acuerdo industrial entre DRMA y Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPFD0801 F01	Memorando Interno	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Correo Electrónico	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPMA0511P	Macromedición comercial	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPFD0801F01	Memorando Interno	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Archivos en Excel y Word	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Correo Electrónico	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MUAC063	Facturación normal para SAPEI	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MUAC064	Facturación manual para SAPEI	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Correo Electrónico y/o Planilla Mensajería Motorizada	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Carta externa	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Facturas emitidas en medio físico	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P		Archivo en Excel	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPMU0604P	Gestión de cartera SAPEI	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)	MPMU0603P	MPMU0501P	Atención y trámite de PQR de los servicios domiciliarios que preste la Empresa	3	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Transacción FPL9	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Correo anexando archivo	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0801 F02	Carta externa	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD801F 05	Ayuda de Memoria	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0801 F04	Lista de asistencia	1	X			Papel	X		Archivo de gestión		CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Estado de cuenta	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0801 F02	Carta externa	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Transacción FPE1	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Transacción FPL9	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Factura	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Aplicativo SAP (transacción FPL9)	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0801 F02	Carta externa	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Intermedio	Externo					
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0801 F02	Carta externa	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD801F 05	Ayuda de Memoria	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0801 F04	Lista de asistencia	1	X				Papel	X		Archivo de gestión		CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Factura con un nuevo valor	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0801 F02	Carta externa	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Factura	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Transacción FPE1	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Transacción FPL9	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0801 F01	Memorando Interno	1			X	Disco Duro	X		Servidor		CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Titulo ejecutivo ZFICA07	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P		Transacción FPE1	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFJ0201P	Representación Judicial en los Procesos	1	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación			
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie	
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo					
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0801 F02	Carta externa	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0204 P	Notificación Comunicaciones Oficiales	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFJ0201P	Representación Judicial en los Procesos	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0801 F01	Memorando Interno	1				X	Disco Duro	X		Servidor		CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD801F 05	Ayuda de Memoria	1	X			X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal
Gestión de Cartera Suministro de Agua Potable e Interconexión - SAPEI	MPMU0604P	MPFD0801 F04	Lista de asistencia	1	X				Papel	X		Archivo de gestión		CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Inter	Externo				
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P		Base maestra de cada zona	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MUAC060	Creación y Cierre de Avisos T2.	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MUAC061	Descarga de avisos T2	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0701 F03	Acta de inspección técnica de anomalías	2	X	X		Papel Servidor SIMAD	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0701 F03	Acta de inspección técnica de anomalías	2	X	X		Papel Servidor SIMAD	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0701 F05	Registro de Funcionario Levantamiento de Medidor	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPFC02011 01	Verificación y prueba de medidores retirados en el proceso de recuperación de consumos	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0701 F03	Acta de inspección técnica de anomalías	2	X	X		Papel Servidor SIMAD	X		Archivo de Gestión Suscriptores	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPFD0302 P	Manejo Archivo de Suscriptores	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0701 F01	Acercamiento Comercial Predios Clandestinos	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0701 F04	Acercamiento Comercial Predios Con Contrato	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0701 F06	Acercamiento comercial en terreno	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MUAC0062	Liquidación de consumos y cargos fijos dejados de facturar	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0701 F02	Acta de aceptación de consumos no autorizados	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPFD0801 F01	Memorando Interno	2			X	Disco Duro	X		Servidor		RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	

Procedimiento	Código del Procedimiento	Código del Formato	Tipo								Localización del documento o registro	Clasificación		
			Documental		Soporte				Origen			Cuenta Con Clasif.	Serie	Subserie
			Nombre del Registro o Documento de Archivo	Versión Doc.	Análogo	Digital	Elect.	Descrip. del soporte	Interno	Externo				
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPFD0302 P	Manejo Archivo Suscriptores	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0401 P	Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0101 P	Gestión de Urbanizadores	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0402 F01	Acta de reinstalación del servicio	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	
Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio	MPMU0701P	MPMU0701 F02	Acta Aceptación de Consumos	2	X		X	Papel Disco Duro	X		Archivo de Gestión Suscriptores File server DAC	SI	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS	

Fuente: Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP". Bogotá, 2019.

4.3 CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL

Según el Archivo General de la Nación (AGN), los cuadros de clasificación documental – CCD, reflejan la jerarquización dada a la documentación producida por la EAAB-ESP en el que se registran las series y subseries documentales con su respectiva codificación, a su vez las agrupa por las unidades productoras o dependencias.

El cuadro de clasificación documental propuesto se muestra a continuación; y fue elaborado con base en la “Guía para la elaboración, presentación, aprobación e implementación de tablas de retención documental para las entidades del distrito” elaborada por el Archivo de Bogotá. Además, cuenta con los siguientes campos:

- Código de Serie y Subserie: El código es la identificación numérica que se asigna a las series y subseries documentales respectivas. y las series y subserie del sistema de clasificación documental que muestra la relación jerárquica.
- Nombre de la Serie y subseries: En estas Columnas se enlistan en orden alfabético las series, subseries.
- Código de Oficina Productora: El código es la identificación numérica que se asigna a las unidades productoras de documentos. La codificación asignada a las dependencias se tomó del centro de costos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP.
- Oficina Productora: Registra el nombre de la oficina productora de los documentos; identifica el nombre de la oficina a la que pertenece la TRD, de acuerdo con el nivel estructural de la dependencia.

➤ Codificación Cuadro de Clasificación Documental

El CCD permite la clasificación y descripción archivística en la conformación de las agrupaciones documentales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. Se codificaron las series y subseries, ordenadas alfabéticamente- (A-Z), numeradas de manera ascendente. Posteriormente, la subserie de cada serie documental se ordenaron alfabéticamente, y se numeró de manera ascendente, ejemplo:

Las series y subseries documentales que conforman las tablas de retención documental se identificaron y nombraron a partir de:

- La estructura orgánica de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Funciones de las dependencias

- Procesos y procedimientos
- Actos administrativos
- Encuestas a los productores documentales.

La identificación de las series documentales en la tabla de retención se registra en mayúscula sostenida y negrilla, lo correspondiente a subseries documentales en un segundo nivel en minúscula, tanto las series como las subseries se encuentran en plural, según corresponda.

4.3 CODIFICACIÓN DE LAS ÁREAS

La codificación de las áreas de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado se basa en el código asignado por el centro de costos, sin embargo, el orden jerárquico de las Gerencias, Direcciones y Divisiones se estableció de bajo lo establecido en el Acuerdo 11 de 2013.

Tabla 5 Propuesta Codificación de Áreas EAAB-ESP


No.	Código	Áreas
1	1020001	Gerencia General
2	1050001	Oficina de Control Interno y Gestión
3	1060001	Oficina de Investigaciones Disciplinarias
4	1110001	Secretaria General
5	1170001	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
6	1180001	Dirección de Seguros
7	1150001	Dirección de Seguridad
8	1190001	Dirección de Contratación y Compras
9	1510001	Gerencia Jurídica
10	1520001	Oficina Asesoría Legal
11	1530001	Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa
12	1220001	Gerencia Corporativa Planeamiento y Control
13	1250001	Dirección Gestión de Calidad y Procesos
14	1220001	Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos
15	1230001	Dirección Planeación y Control de Inversiones
16	1240001	Dirección Planeación y Control Rentabilidad, Gastos y Costos
17	1310001	Gerencia Corporativa Financiera
18	1350001	Dirección Tesorería
19	1330001	Dirección Contabilidad
20	1370001	Dirección Presupuesto
21	1360001	Dirección Tributaria
22	1320001	Dirección de Jurisdicción Coactiva
23	1380001	Dirección Análisis de Riesgos Financieros

No.	Código	Áreas
24	1410001	Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa
25	1451001	Dirección Servicios Administrativos
26	1471001	Dirección Administración Activos Fijos
27	1472001	División Almacenes
28	1441001	Dirección Salud
29	1442002	División Salud Ocupacional
30	1421001	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
31	1425001	Colegio Ramón B. Jimeno
32	1431001	Dirección Gestión de Compensaciones
33	1460001	Dirección Desarrollo Organizacional
34	2510001	Gerencia Corporativa Sistema Maestro
35	2531001	Dirección Abastecimiento
36	2532001	División Sistema Abastecimiento Norte
37	2533001	División Sistema Abastecimiento Sur
38	2541001	Dirección Red Matriz Acueducto
39	2545001	División Apoyo Técnico
40	2546001	División Planeación y Control
41	2546501	División Centro de Control
42	2547001	División Operación y Mantenimiento
43	2551001	Dirección Red Troncal Alcantarillado
44	2555001	División Planeación y Operación Red Troncal
45	2556001	División Obras Civiles Red Troncal
46	2520001	Dirección Bienes Raíces
47	2522001	División Técnica Predial
48	2523001	División Jurídica Predial
49	3010001	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente
50	3110001	Gerencia de la Zona Uno
51	3120001	Dirección Servicio Comercial de la Zona Uno
52	3121001	División Atención al Cliente Zona Uno
53	3122001	División Operación Comercial Zona Uno
54	3131001	Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Uno
55	3132002	División Servicio Acueducto Zona Uno
56	3133002	División Servicio Alcantarillado Zona Uno
57	3210001	Gerencia de la Zona Dos
58	3220001	Dirección Servicio Comercial de la Zona Dos
59	3221001	División Atención al Cliente Zona Dos
60	3222001	División Operación Comercial Zona Dos
61	3231001	Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Dos
62	3232002	División Servicio Acueducto Zona Dos
63	3233002	División Servicio Alcantarillado Zona Dos

No.	Código	Áreas
64	3310001	Gerencia de la Zona Tres
65	3320001	Dirección Servicio Comercial de la Zona Tres
66	3321001	División Atención al Cliente Zona Tres
67	3322001	División Operación Comercial Zona Tres
68	3331001	Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Tres
69	3332002	División Servicio Acueducto Zona Tres
70	3333002	División Servicio Alcantarillado Zona Tres
71	3410001	Gerencia de la Zona Cuatro
72	3420001	Dirección Servicio Comercial de la Zona Cuatro
73	3421001	División Atención al Cliente Zona Cuatro
74	3422001	División Operación Comercial Zona Cuatro
75	3431001	Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cuatro
76	3432002	División Servicio Acueducto Zona Cuatro
77	3433002	División Servicio Alcantarillado Zona Cuatro
78	3510001	Gerencia de la Zona Cinco
79	3520001	Dirección Servicio Comercial de la Zona Cinco
80	3521001	División Atención al Cliente Zona Cinco
81	3522001	División Operación Comercial Zona Cinco
82	3531001	Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cinco
83	3532002	División Servicio Acueducto Zona Cinco
84	3533002	División Servicio Alcantarillado Zona Cinco
85	3020001	Dirección Gestión Comunitaria
86	3040001	Dirección Apoyo Comercial
87	3050001	Dirección Apoyo Técnico
88	2610001	Gerencia de Tecnología
89	2620001	Dirección Ingeniería Especializada
90	2631001	Dirección Servicios Electromecánica
91	2635001	División Logística de Mantenimiento
92	2636001	División Táctica de Mantenimiento
93	2637001	División Ejecución Mantenimiento
94	2641001	Dirección Servicios Técnicos
95	2651001	Dirección Servicios de Informática
96	2661001	Dirección Información Técnica y Geográfica
97	2681001	Dirección Sistema de Información Empresarial - SIE
98	2410001	Gerencia Corporativa Ambiental
99	2430001	Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico
100	2420001	Dirección Saneamiento Ambiental
101		Gerencia Corporativa Liquidación Aseo

Fuente: Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP". Bogotá, 2019.

Tabla 6 Propuesta Cuadro de Clasificación Documental Dirección Apoyo Comercial

<div>  <p>PROPUESTA DE CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL DE LA DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL</p> <p>NOMBRE DEL FONDO: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, EAAB-ESP</p> </div>						
CÓDIGO SERIE	CÓDIGO SUBSERIE	NOMBRE DE LA SERIE	NOMBRE DE LA SUBSERIE	CÓDIGO DE LA OFICINA PRODUCTORA	NOMBRE DE LA OFICINA PRODUCTORA	LEGISLACIÓN
1	1.5	CONTRATOS	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal	3040001	Dirección Apoyo Comercial	<p>1. Ley 142 de 1994 "Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios", Capítulo II Definiciones Especiales, Capítulo VI De las Facturas.</p> <p>2. Resolución CRA No. 151 de 2001 "Regulación integral de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo".</p> <p>3. Resolución CRA No. 200 de 2001 "Por la cual se fija la tasa de actualización para las tarifas de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo".</p> <p>4. Decreto 302 de 2002 "Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado"</p> <p>5. Decreto 229 de 2002 "Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 302 del 25 de febrero de 2000"</p> <p>6. Acuerdo 08 de 2002 de la Junta Directiva por el cual se establece la tarifa para la venta de agua bajo la modalidad de "venta en bloque".</p> <p>7. Acuerdo 08 de 2008 de la Junta Directiva por el cual se fija la tarifa de suministro y acceso para empresas adquirientes de agua , que no sean usuarios del servicio público domiciliario que presta la EAB-ESP y que atiende usuarios en los municipios donde la EAB-ESP sea prestador del servicio público domiciliario de acueducto.</p> <p>8. Contrato de Venta de Agua en Bloque.</p> <p>9. Manual de Macromedición para la Venta de Agua en Bloque.</p> <p>10. Acuerdo Industrial vigente entre la Dirección Red Matriz y la Dirección Apoyo Comercial.</p> <p>Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y</p>

CÓDIGO SERIE	CÓDIGO SUBSERIE	NOMBRE DE LA SERIE	NOMBRE DE LA SUBSERIE	CÓDIGO DE LA OFICINA PRODUCTORA	NOMBRE DE LA OFICINA PRODUCTORA	LEGISLACIÓN
						Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 59. Responsabilidades de la Dirección Apoyo Comercial. Numeral 3.Coordinar el proceso de venta de agua al territorio en los municipios y empresas de servicios públicos domiciliarios según las modalidades establecidas por la Empresa, así como los servicios de facturación conjunta, recaudo a terceros y otros servicios a su cargo.
2	2.5	CUENTA CONTRATO	Cuenta Contrato Cliente Individual	3040001	Dirección Apoyo Comercial	<p>1. Ley 142 de Julio 11 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Modificada parcialmente por la Ley 689 de agosto 31 de 2001.</p> <p>2. Decreto 302 de febrero 25 de 2000. Por el cual se reglamenta la Ley 1442 de Julio 11 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, modificado parcialmente por el Decreto 229 de febrero 11 de 2002.</p> <p>3. Decreto 3930 de 2010. Por el cual se reglamenta parcialmente Título I de la Ley 9ª de 1979, así como el Capítulo II del Título VI Parte III, Libro II del Decreto 2811 de 1974 en cuanto a los usos del agua y residuos líquidos, modificado por el Decreto 4728 de octubre 25 de 2010.</p> <p>4. Decreto 3050 de diciembre 27 de 2013. Por el cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Resolución 362 de marzo 12 de 2003, por la cual se reglamenta la prestación de los servicios temporales que presta la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.</p> <p>5. Resolución 337 de abril 14 de 2009. Expedida por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P., por medio de la cual se adopta el manual de procedimiento frente al presunto delito de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio al interior.</p> <p>6. Resolución 755 de Septiembre 10 de 2014, por la cual se adopta el Reglamento de Urbanizadores y Constructores de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB E.S.P. Modificada por la Resolución 401 de Julio 03 de 2015.</p> <p>Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las</p>

CÓDIGO SERIE	CÓDIGO SUBSERIE	NOMBRE DE LA SERIE	NOMBRE DE LA SUBSERIE	CÓDIGO DE LA OFICINA PRODUCTORA	NOMBRE DE LA OFICINA PRODUCTORA	LEGISLACIÓN
						responsabilidades de sus dependencias". Artículo 2. Responsabilidades Comunes. Numeral 27. Conformar el archivo de gestión del área, cumpliendo los procedimientos, estándares y normatividad aplicables.
3	3.5	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación por Suministro de Agua al Territorio	3040001	Dirección Apoyo Comercial	<p>1. Ley 142 de 1994 "Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios", Capítulo II Definiciones Especiales, Capítulo VI De las Facturas.</p> <p>2. Resolución CRA No. 151 de 2001 "Regulación integral de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo".</p> <p>3. Resolución CRA No. 200 de 2001 "Por la cual se fija la tasa de actualización para las tarifas de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo".</p> <p>4. Decreto 302 de 2002 "Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado"</p> <p>5. Decreto 229 de 2002 "Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 302 del 25 de febrero de 2000"</p> <p>6. Acuerdo 08 de 2002 de la Junta Directiva por el cual se establece la tarifa para la venta de agua bajo la modalidad de "venta en bloque".</p> <p>7. Acuerdo 08 de 2008 de la Junta Directiva por el cual se fija la tarifa de suministro y acceso para empresas adquirientes de agua , que no sean usuarios del servicio público domiciliario que presta la EAB-ESP y que atiende usuarios en los municipios donde la EAB-ESP sea prestador del servicio público domiciliario de acueducto.</p> <p>8. Contrato de Venta de Agua en Bloque.</p> <p>9. Manual de Macromedición para la Venta de Agua en Bloque.</p> <p>10. Acuerdo Industrial vigente entre la Dirección Red Matriz y la Dirección Apoyo Comercial.</p> <p>Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 59. Responsabilidades de la Dirección Apoyo Comercial. Numeral 3.Coordinar el proceso de venta de agua al territorio en los municipios y empresas de servicios públicos domiciliarios según las modalidades establecidas por la Empresa, así como los servicios de facturación conjunta, recaudo a terceros y otros servicios a su cargo.</p>

CÓDIGO SERIE	CÓDIGO SUBSERIE	NOMBRE DE LA SERIE	NOMBRE DE LA SUBSERIE	CÓDIGO DE LA OFICINA PRODUCTORA	NOMBRE DE LA OFICINA PRODUCTORA	LEGISLACIÓN
3	3.10	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	3040001	Dirección Apoyo Comercial	1. Ley 142 de 1994. Título VIII. "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones". 2. Decreto 302 de 2000. "Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado"3. Decreto 229 de 2002. "Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 302 del 25 de febrero de 2000".4. Ley 689 del 28 de agosto de 2001. " Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994"5. Resolución CRA 151 de 2001. "Resolución Integral del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico en Colombia"6. Resolución CRA 162 de 2001 – "Modifica y aclara la Resolución CRA 151 del 2001"Requisitos de Información de Usuarios" y es modificada mediante Resolución CRA 403 de 2006: por la cual se modifican los artículos 5.1.1.3, 5.1.2.3 y 5.1.2.4 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones.7. Decreto 057 de 2006 y 1013 de 2005 del Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial8. Resolución CRA 413 de 2006: Señala criterios generales sobre el abuso de la posición dominante en los contratos de servicios públicos y sobre la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo9. Contrato de Condiciones Uniformes y anexos técnicos vigentes.10. Normalización Técnica de la Empresa (SISTEC).11. Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Artículos del 1 al 97.12. Decreto Ley 019 de 2012. "Por el cual se establece la ley antitrámites.13. Las demás que regulen la prestación del servicio público domiciliario de Acueducto, Alcantarillado y Aseo acorde al Normograma Institucional.Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 59. Responsabilidades de la Dirección Apoyo Comercial. Numeral 2. Coordinar y realizar seguimiento a la implementación de las políticas integrales a los procesos de la gestión comercial, venta de agua al territorio, venta de agua a carro tanque y otros servicios a su cargo. Numeral 16. Coordinar la elaboración de los informes y estadísticas de acueducto, alcantarillado y aseo, requeridos por las áreas de la Empresa y las entidades externas, en cuanto a la gestión comercial.
3	3.15	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	Facturación Venta de	3040001	Dirección Apoyo Comercial	1. Ley 142 de 1994 Título VIII. "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"

CÓDIGO SERIE	CÓDIGO SUBSERIE	NOMBRE DE LA SERIE	NOMBRE DE LA SUBSERIE	CÓDIGO DE LA OFICINA PRODUCTORA	NOMBRE DE LA OFICINA PRODUCTORA	LEGISLACIÓN
			Agua a Carro tanque			2. Acuerdo 002 de enero 13 del 2000 Junta Directiva "por el cual se establece la tarifa de venta de agua a Carro tanque. 3. Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 59. Responsabilidades de la Dirección Apoyo Comercial. Numeral 2. Coordinar y realizar seguimiento a la implementación de las políticas integrales a los procesos de la gestión comercial, venta de agua al territorio, venta de agua a carro tanque y otros servicios a su cargo.
4	4.5	INFORMES	Informes a Entidades de Control y Vigilancia	3040001	Dirección Apoyo Comercial	Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 2. Numeral 24. Generar con la debida oportunidad y calidad los reportes e informes requeridos por usuarios internos, entes de control, organizaciones públicas y privadas, órganos de dirección y administración y personas naturales, relacionados con los procesos que ejecute el área.
4	4.10	INFORMES	Informes a Otros Organismos	3040001	Dirección Apoyo Comercial	Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 2. Numeral 24. Generar con la debida oportunidad y calidad los reportes e informes requeridos por usuarios internos, entes de control, organizaciones públicas y privadas, órganos de dirección y administración y personas naturales, relacionados con los procesos que ejecute el área. Artículo 59. Responsabilidades de la Dirección Apoyo Comercial. Numeral 8. Coordinar la actualización de las bases de datos de los estratos socio económicos de los usuarios residenciales enviadas por la Secretaría Distrital de Planeación y las bases de datos de las madres comunitarias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar enviadas por la Secretaría Distrital de Hábitat.

CÓDIGO SERIE	CÓDIGO SUBSERIE	NOMBRE DE LA SERIE	NOMBRE DE LA SUBSERIE	CÓDIGO DE LA OFICINA PRODUCTORA	NOMBRE DE LA OFICINA PRODUCTORA	LEGISLACIÓN
4	4.15	INFORMES	Informes de Gestión	3040001	Dirección Apoyo Comercial	Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 2. Numeral 24. Generar con la debida oportunidad y calidad los reportes e informes requeridos por usuarios internos, entes de control, organizaciones públicas y privadas, órganos de dirección y administración y personas naturales, relacionados con los procesos que ejecute el área. Artículo 59. Responsabilidades de la Dirección Apoyo Comercial. Numeral 1. Administrar la plataforma tecnológica de los canales presenciales y virtuales de atención a los clientes para estandarizar los procesos que optimicen la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Numeral 4. Administrar la plataforma tecnológica del canal de atención telefónica a los clientes, que permita el direccionamiento de los requerimientos según su tipología, con el fin de garantizar la calidad y la oportunidad en la prestación del servicio. Numeral 11. Coordinar con las Direcciones Comerciales de las Zonas, la actualización, de procedimientos, instructivos, manuales, planes de mejoramiento y demás actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad. Numeral 12. Coordinar con las Direcciones Comerciales de las Zonas, la actualización, de las actividades de control establecidas en el Sistema de Control de Gestión Zonal. Numeral 15. Mantener actualizado en el Sistema de Información Comercial SAP, las tarifas de los servicios misión y no misión, de acueducto y alcantarillado y aseo. Numeral 16. Coordinar la elaboración de los informes y estadísticas de acueducto, alcantarillado y aseo, requeridos por las áreas de la Empresa y las entidades externas, en cuanto a la gestión comercial.
4	4.20	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación	3040001	Dirección Apoyo Comercial	Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 59. Responsabilidades de la Dirección Apoyo Comercial. Numeral 2. Coordinar y realizar seguimiento a la implementación de las políticas integrales a los procesos de la gestión comercial, venta de agua al territorio, venta de agua a carro tanque y otros servicios a su cargo. Numeral 17. Apoyar el proceso de facturación de la Empresa, incluyendo la del servicio de aseo, velando por su oportunidad, efectividad calidad y mejora continua

CÓDIGO SERIE	CÓDIGO SUBSERIE	NOMBRE DE LA SERIE	NOMBRE DE LA SUBSERIE	CÓDIGO DE LA OFICINA PRODUCTORA	NOMBRE DE LA OFICINA PRODUCTORA	LEGISLACIÓN
						y la aplicación de los modelos y estructuras tarifarias, de acuerdo a la normatividad vigente.
4	4.25	INFORMES	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	3040001	Dirección Apoyo Comercial	Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 59. Responsabilidades de la Dirección Apoyo Comercial. Numeral 6. Verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano y asegurar que los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios. Numeral 13. Coordinar las respuestas a las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios y entes de control y vigilancia, relacionados con la gestión comercial de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, cuando las mismas correspondan a la gestión de la Empresa.
4	4.30	INFORMES	Informes del Defensor del Ciudadano	3040001	Dirección Apoyo Comercial	Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 59. Responsabilidades de la Dirección Apoyo Comercial. Numeral 14. Representar la figura del Defensor del Ciudadano, coordinando con el apoyo de las diferentes áreas involucradas en los diferentes requerimientos.
5	5.5	PROYECTOS	Proyectos de Investigación en Gestión Comercial y Atención al Cliente	3040001	Dirección Apoyo Comercial	Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 59. Responsabilidades de la Dirección Apoyo Comercial. Numeral 5. Desarrollar e implementar proyectos de investigación que propendan por el mejoramiento continuo de los procesos de gestión comercial, atención al cliente y nuevos negocios.

CÓDIGO SERIE	CÓDIGO SUBSERIE	NOMBRE DE LA SERIE	NOMBRE DE LA SUBSERIE	CÓDIGO DE LA OFICINA PRODUCTORA	NOMBRE DE LA OFICINA PRODUCTORA	LEGISLACIÓN
6		RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS		3040001	Dirección Apoyo Comercial	<p>1. Ley 142 de 1994 en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado</p> <p>2. Ley 599 2000. Código Penal. Capítulo sexto. De las defraudaciones</p> <p>3. Resolución CRA 413 de 22 de diciembre de 2006 por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado.</p> <p>4. Resolución CRA 457 de 12 de diciembre de 2008 por la cual se modifican los artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA número 151 de 2001, los artículos 10 y 13 de la Resolución CRA número 413 de 2006 y el numeral 29 de la Cláusula 11 del artículo 1° de la Resolución CRA 375 de 2006</p> <p>5. Contrato de Servicios públicos. Resolución 001 de 2015 por medio de la cual se adoptan los contratos de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Bogotá y en el municipio de Soacha.</p>

Fuente: Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP". Bogotá, 2019.

4.5 FICHAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL

Para la elaboración de las fichas de valoración se siguió lo establecido en la Circular No. 001 de 2013 expedida por la Dirección Archivo de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así como el formato Ficha de Valoración Documental y Disposición Final, versión 2 dispuesto en el mapa de procesos de la entidad.

Para la valoración de las series transversales se siguió la “Guía de uso de la propuesta de clasificación y valoración para las series documentales producidas en los procesos transversales de las entidades del distrito” y para la valoración las series y subseries misionales se elaboró ficha de valoración documental basada en le ISAD (G). Se detallan los campos de la ficha de valoración a continuación:

- Identificación: se hace referencia a los datos del área productora, datos los procesos, subprocesos y procedimientos, nombre de la serie y subserie con sus respectivos códigos.
- Característica de la serie: En este apartado se describen los siguientes campos.
 - Descripción de la Serie: Relación detallada de los asuntos y materias contenidos en la serie documental se incluyen las tipologías documentales describiendo la clase de documentos que contiene cada expediente individual de la serie.
 - Soporte: papel, óptico, medios magnéticos
 - Formatos: Tipo de formato que presenta la información.
 - Sistema de ordenación: Indicar la forma en que está ordenada la documentación (numérica, alfabética, cronológica, etc.).
 - Fechas extremas: Anotar los años extremos – inicial y final de la serie en su conjunto.
 - Volumen de la serie: Indicar en metros lineales
 - Aplicativo en donde se almacena la información.
- Legislación: se relaciona los actos administrativos que regulan la producción documental.
- Valoración / Retención y disposición final.
- Valoración primaria: Señalar los plazos de vigencia administrativa, legal y fiscal que tiene la documentación.
- Valoración secundaria: Dictaminar sobre el valor histórico, científico y cultural de la serie. Evaluar la homogeneidad de la serie en relación con la información que contiene y a la función de la cual deriva. Establecer el valor que puede tener la información para fines distintos a aquellos para los que

fue concebida. Se anotará aquí la síntesis del dictamen de valoración secundaria.

- Método de selección: Señalar, en el caso de considerarse suficiente conservar una parte del conjunto total de la serie, que método de selección es el adecuado para conservar el mayor volumen de información. En su caso, deberán observarse los lineamientos de selección y muestreo.
- Acceso y consulta: Señalar si existe alguna razón para restringir el acceso general a la serie en cuestión. De justificarse, deberá indicarse el plazo de restricción y las condiciones de la consulta.

➤ Valoración primaria

El principio básico de la valoración se enfoca en el reconocimiento, el aprecio del valor o el mérito que ciertos elementos tienen. Desde el punto de vista archivístico y más exactamente desde el diccionario de términos archivísticos “se trata de la acción de valorar una cosa; de igual forma establece que es la fase del proceso de expurgo destinada a descubrir, apreciar, los valores que se encuentran en los documentos y su gradación; para ello se debe realizar sobre la base de un conocimiento de tipo general acerca de toda la documentación de una entidad y por lo tanto no puede realizarse sobre una base parcial; dicha función determina la eliminación eventual de los documentos basada en su valor archivístico denominada algunas veces como evaluación, revisión, selección o conservación selectiva; en dado caso el procedimiento permite determinar el tiempo de conservación de los documentos de archivo”²⁵.

Para establecer una adecuada determinación de los valores primarios de la documentación, se precisó del análisis de la legislación general y específica que influye en la creación de los documentos, la cual proporciona información sobre el origen y los fines a los que sirven en el ámbito del cumplimiento de las funciones asignadas a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, y permite establecer su relación con otros documentos producidos por la misma oficina productora u otras dependencias.

La valoración primaria incluyó lo referente a los valores administrativos del documento en tanto es un testimonio de actividades realizadas que obedecen a procedimientos específicos en la entidad. El valor jurídico corresponde a aquel del que se derivan derechos y obligaciones exigibles a los ciudadanos, regulados por el derecho común. El valor legal atañe a la calidad del documento como testimonio o prueba ante la ley. El valor contable corresponde a la utilidad de los documentos que soportan el conjunto de cuentas, registros de los ingresos y egresos y movimientos financieros de la Entidad. No todos los documentos poseen este valor, por lo tanto, no aplica para algunas series. La mayoría de las series y subseries

²⁵ Jordán, V. H. Diccionario de Términos Archivísticos. Diccionario de Términos Archivísticos: Ediciones del Sur, 2003., p. 235

documentales presentadas no cuentan con valores fiscales que es la aptitud que pudieran poseer para la hacienda pública.

Un componente importante en las actividades realizadas para lograr este objetivo comprendió la indagación de normas y estatutos que reglamentan la venta de servicios públicos; normas relacionadas con el valor probatorio de los documentos y los tiempos de caducidad o prescripción de los procesos legales, reglamentación relativa a la producción y custodia de archivos; además del estudio de las funciones de la dependencia que da lugar a una cierta producción documental. Todo ello con el fin de elaborar una propuesta, traducida en los tiempos más adecuados para mantener la documentación disponible tanto en archivo de gestión como central, el tiempo que sea necesario para que la entidad cumpla con la obligación constitucional de conceder pronta respuesta a las peticiones de los ciudadanos y de las entidades públicas y privadas.

➤ Valoración Secundaria

La valoración secundaria contiene el sustento histórico, científico y cultural que se le asigna a una serie o subserie documental, en el caso de valor histórico permite identificar si un documento es fuente de investigación histórica, en este caso permiten reconstruir la memoria institucional y sus actuaciones en el ámbito nacional. Los valores científicos de los documentos atañen a la información de carácter técnico que proporcionan. El valor cultural tiene que ver con la aptitud de los documentos para servir de fuente a investigaciones de carácter antropológico o social. De acuerdo con ello se da la disposición final con las opciones de conservación total, eliminación y selección explicando en este último caso la manera como se realizará la escogencia de la muestra documental que será objeto de transferencia al archivo histórico.

Los valores científicos de los documentos se determinaron al evaluar la información de carácter técnico que proporcionan, que permite reconstruir metodologías de trabajo útiles en el momento en que son recuperados los documentos del archivo, proporciona datos útiles sobre actividades que dejaron de realizarse hace tiempo o perdieron vigencia por cambios en la estructura orgánica y funcional, cambios tecnológicos asociados a la misión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

➤ Disposición Final

- Selección

En relación con la determinación de las muestras documentales objeto de selección para transferencia al archivo histórico, ante el gran volumen de determinadas series y la imposibilidad de que fueran conservadas en su totalidad, se optó por establecer

periodos de tiempo entre cinco, diez, quince y veinte años después de culminar su tiempo de retención y porcentajes para presentar una muestra que permitiera inferir la evolución en los temas de los documentos en una línea de tiempo.

Tipos de muestreos:

- Muestreo selectivo: Se tiene en cuenta los criterios de importancia que considere la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, para conservar determinadas series, los cuales poseen valores secundarios para la investigación.
- Muestreo aleatorio simple: Los documentos que poseen valores administrativos o fiscales y tengan la misma posibilidad de representar la serie documental (es decir homogéneas), se escoge al azar una muestra representativa de acuerdo al volumen (alto, medio o bajo) teniendo un porcentaje del 1% a 10 % (siendo 1 para volumen alto y 10 para volumen bajo), con el fin de evidenciar la ejecución de las actividades en un tiempo determinado.
- Eliminación

La disposición final de eliminación se determina sobre algunas series o subseries documentales debido a que su contenido se presenta en otras series o se encuentra consolidado en otros documentos. O bien que se trate de documentos que reflejan procedimientos determinados en las Leyes sin variación alguna específica para el cumplimiento de una función, también porque los documentos solo sirven de soporte para verificar que se cumplió con una función administrativa o de apoyo a la gestión, sin contener información útil para estudios históricos.

Los procesos de eliminación documental han sido determinados teniendo en cuenta criterios como la relevancia de la documentación, sus valores primarios (administrativo, legal, fiscal, contable y jurídico) y secundarios (histórico, cultural y científico). De ahí que, se han identificado aquellas series documentales que no contienen ninguno de estos valores y por lo tanto ya cumplieron con su gestión y pueden ser eliminados. Por esto se establece el procedimiento de eliminación de acuerdo con la normatividad establecida.

- Conservación Total

La conservación total se aplica como regla a los documentos que no solamente expresan el cumplimiento de funciones misionales, sino que en ellos predominan los valores secundarios (histórico, cultural y científico). Por lo tanto, se considera que poseen valor patrimonial pues en su contenido dan cuenta de la razón de ser de la entidad.

Tabla 7 Propuesta Fichas de Valoración Documental Dirección Apoyo Comercial



PROPUESTA FICHA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL Y DISPOSICIÓN FINAL	N° 1	Versión 2
---	-------------	------------------

1. IDENTIFICACIÓN

1.1 Oficina responsable	DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL (3040001)		
1.2 Nombre del Proceso	GESTIÓN COMERCIAL	Código:	MPMU
1.3 Nombre del Subproceso	FACTURACIÓN OPERACIÓN COMERCIAL	Código:	MPMU03 MPMU04
1.4 Nombre del Procedimiento	Catastro de usuarios Plan de actualización de aforos Gestión de solicitudes: incorporaciones, acometidas y otras solicitudes Gestión de cartera operativa (cortes y suspensiones) Gestión de medidores Corte a solicitud (por mutuo acuerdo) Instalación de dispositivo de control de consumo para mínimo vital Reconexiones	Código:	MPMU0302P MPMU0305P MPMU0401P MPMU0402P MPMU0403P MPMU0404P MPMU0405P MPMU0406P
1.5 Nombre de la Serie	CUENTA CONTRATO	Código:	2
1.6 Nombre de la Subserie	Cuenta Contrato Cliente Individual	Código:	2.5

2. CARACTERÍSTICAS DE LA SERIE

<p>2.1 Contenidos de la Serie</p>	<p>La subserie Cuenta Contrato Cliente Individual es el conjunto de documentos que se generan a partir de la vinculación de una persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del servicio, registrando las novedades presentadas durante la prestación de acueducto y alcantarillado al usuario, durante la vigencia de la cuenta contrato. Los documentos de trámite generados al interior de la EAAB, se refieren al comportamiento del usuario durante la prestación del servicio.</p> <p>En la subserie documental Cuenta Contrato Cliente Individual se encuentran los tipos documentales: Solicitud de servicio temporal: Formato de solicitud temporal para obra presentado por personas naturales o jurídicas que requieran de forma transitoria el servicio. Esta solicitud puede ser aprobada formato MPMU0201F04. Este servicio no puede ser superior a un año, si el constructor lo requiere puede solicitar prórroga mediante el formato MPMU0201F07 y esta puede ser aprobada formato MPMU0201F08. Lista de chequeo solicitud servicio temporal: Lista de verificación de cumplimiento de los requisitos para solicitar el servicio, entre los cuales está el suministro de los siguientes documentos: - Formato MPMU0201F02 Descripción solicitud servicio temporal diligenciado -Copia de la Licencia de construcción y/o Urbanismo vigente -Copia de la cédula de ciudadanía de apoderado y/o propietario -Poder debidamente otorgado por el propietario del inmueble/urbanizador/representante legal de la sociedad -Copia del certificado de Existencia y Representación legal -Número de Matrícula inmobiliaria para consulta en la Ventanilla Única de la Construcción o Certificado de Tradición y Libertad -Cronograma de ejecución de obra -Copia del contrato de obra y licencia de excavación. (Aplica para entidades públicas). -Número de chip catastral para consulta en la Ventanilla Única de la Construcción o Boletín de nomenclatura oficial -Formato MPMU0404F01-01 Solicitud de Corte -Número de las cuentas contrato existentes en los predios a construir -Descripción de las medidas, elementos y estructuras que se utilizarán para evitar los desperdicios y la contaminación del sistema de acueducto y alcantarillado -Plano de localización del predio indicando sitio de ubicación y diámetro de la acometida de acueducto, lugar y diámetro de conexión de la domiciliaria de alcantarillado (cuando se requiera) -Calculo de la capacidad hidráulica. Visita de verificación servicio temporal: Registro de la verificación sobre el terreno de la solicitud y características técnicas. Lista de chequeo de estado técnico actual de redes: Esta lista valida la entrega de la siguiente documentación: -Formato de solicitud del estado técnico actual MPMU0206F02 -Copia de la licencia de construcción vigente -Plano urbanístico del sector expedido por la entidad distrital competente donde se encuentra localizado el proyecto -Copia del certificado de tradición y libertad del predio o predios por construir -Autorización para la realización del trámite -Descripción del proyecto a desarrollar, estado técnico actual de las redes: Documento que informa la existencia y estado técnico de las redes de servicios de acueducto y alcantarillado por los frentes de un predio, indicando las condiciones técnicas actuales de la red como capacidad hidráulica de las redes existentes en el sector. Visita a terreno para certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos: Formato de registro de visita a terreno para verificar aspectos geográficos y técnicos. Solicitud de acometidas definitivas: Formato de solicitud de incorporación y activación como usuarios a los servicios de acueducto y alcantarillado. Esta solicitud debe radicarse con los formatos MPMU0202F02 Relación de acometidas internas solicitadas MPMU0202F11 Lista de chequeo acometidas definitivas La respuesta a la solicitud se notifica al solicitante mediante los siguientes documentos: Aprobada Formato MPMU0202F05 Aprobación acometidas definitivas - Plan Acueducto Formato MPMU0202F06 Aprobación acometidas definitivas - Plan Constructor Formato MPMU0202F09 Autorización para instalación de medidores, Lista de chequeo acometidas definitivas: Lista de verificación de cumplimiento de los requisitos para solicitar el servicio, entre los cuales está el suministro de los siguientes documentos: - Formato MPMU0202F02 "Relación de acometidas internas solicitadas" diligenciado -Copia de la Licencia de construcción y/o Urbanismo -Copia de la cédula de ciudadanía del apoderado y propietario(s) -Poder otorgado por el propietario del inmueble/urbanizador/representante legal de la sociedad, -Copia del certificado de Existencia y Representación legal -Número de Matrícula inmobiliaria para consulta en la Ventanilla Única de la Construcción o Certificado de Tradición y Libertad -Número de chip catastral para consulta en la Ventanilla Única de la Construcción o Certificado de estrato del predio expedido por el Catastro Distrital -Número de chip catastral para consulta en la Ventanilla Única de la Construcción o Boletín de nomenclatura, -Número de la (s) cuenta (s) contrato asociada(s) al inmueble. -Copia de la factura de compra de los aparatos hidrosanitarios ahorradores de consumo a instalar en el predio y su respectiva ficha técnica -estado técnico actual de redes para la conexión de predios en sectores consolidados MPMU0206F03 -Plano de localización general del predio con la información de la conexión domiciliaria de alcantarillado conforme a la aprobación realizada por la EAB-ESP (NS-068) y ubicación de la acometida totalizadora de acueducto con sus respectivas redes existentes. Visitas de verificación: Visitas de inspección en terreno, se utilizan los formatos MPMU0202F03 Visita</p>
-----------------------------------	---

	<p>de verificación aprobación acometidas definitivas MPMU0202F10 Visita de verificación instalación medidores, Actas de ejecución de trabajos: Comprende los formatos: MPMU0202F12 Acta de ejecución de acometidas de instalación de medidores MPMU0202F13 Acta Ejecución de taponamientos, Solicitud de medidores por etapas: Solicitud que debe anexar los siguientes documentos: -Formato de solicitud de acometidas - Certificado de existencia y representación legal, -Número de matrícula inmobiliaria y certificado de tradición y libertad -Numero de CHIP y boletín de nomenclatura, -Licencia de construcción -Memoria de cálculo, Solicitud de aprobación independizaciones y/o cambio de diámetro: Una vez realizadas las visitas de verificación de viabilidad del servicio requerido se deben radicar los siguientes formatos según la solicitud: MPMU0203F01 Solicitud de aprobación Independizaciones MPMU0203F02 descripción solicitud Independizaciones MPMU0203F04 Lista de chequeo independizaciones y anexos MPMU0203F06 Solicitud de aprobación de ampliaciones de diámetro MPMU0203F07 Lista de chequeo Ampliaciones y anexos MPMU0203F05 Autorización de cargue de valores (cargue a la factura) Se notifica al cliente la respuesta mediante los siguientes documentos: Aprobación: MPMU0202F05 Aprobación solicitud acometidas definitivas/independizaciones/Ampliación de diámetro - Plan Acueducto, Lista de chequeo independizaciones / cambio de diámetro: Lista de verificación de cumplimiento de los requisitos para solicitar los servicios, entre los cuales está el suministro de los siguientes documentos: MPMU0203F04 Lista de chequeo independizaciones con los siguientes anexos: -Formato MPMU0203F02 "Descripción solicitud de independizaciones y/o ampliación de diámetro" diligenciado -Formato MPMU0202F02 "Relación de acometidas internas solicitadas -Formato MPMU0203F05 " Autorización de cargue de valores -Número(s) de cuenta(s) contrato a paz y salvo o presentar -Copia de la cédula de ciudadanía de quien realiza el trámite y del propietario(s) – representante legal del inmueble. -Poder Especial amplio y suficiente otorgado por el (propietario del inmueble/representante legal de la sociedad). -Copia del certificado de existencia y representación -Número de Matrícula inmobiliaria para consulta en la Ventanilla Única de la Construcción o Certificado de Tradición y Libertad -Número de chip catastral para consulta en la Ventanilla Única de la Construcción o Boletín de nomenclatura oficial -Acta de asamblea de los propietarios donde conste la autorización de la independización, si es una ampliación MPMU0203F07 Lista de chequeo Ampliaciones, además de los documentos anteriormente mencionados se debe anexar: -Memoria de cálculo justificando el aumento de diámetro de la acometida requerida; igualmente se debe hacer la correspondiente revisión a la capacidad hidráulica de la domiciliaria, anexando las memorias de cálculo correspondientes -Plano de localización del predio, georreferenciado indicando sitio de ubicación, nomenclatura y diámetro de la acometida de acueducto y lugar y diámetro de la conexión de la domiciliaria de alcantarillado. Lista de chequeo conexiones domiciliarias: Lista de verificación de cumplimiento de los requisitos para solicitar la aprobación de diseños y acompañamiento en la construcción de conexiones domiciliarias de alcantarillado sanitario y pluvial, entre los cuales está el suministro de los siguientes documentos: -Carta de radicación -Poder por parte del propietario, representante o apoderado. -Licencia de construcción vigente. -Estudio de suelos (nivel freático o estructuras especiales) – aplica para casos especiales. -memorias de cálculo hidráulico (aguas lluvias – aguas residuales) -disponibilidad de servicios o estado técnico de redes (cuando aplique) -registro fotográfico inicial (fachada y vía) -plano de domiciliaria una vez realizada la visita se notifica al solicitante de acuerdo a la decisión: aprobación formato mpmu0204f03 aprobación conexión domiciliaria, notificación suspensión servicio: se notifica a cada uno de los proyectos la suspensión del servicio mediante los formatos: mpmu0205f02 notificación tipo mpmu0205f03 notificación definitiva, solicitud de incorporaciones, acometidas y otras: registro de la solicitud en el formato mpmu0401f01, esta información se carga en sap se lleva el control de todas las solicitudes en el formato MPMU0401F06 Control de viabilidades (generado de SAP) con el fin de programar las visitas de revisión de viabilidad del servicio, Acta de viabilidad del servicio: Acta de visita en terreno donde se especifican las condiciones físicas y comerciales del predio, condiciones operativas para la ejecución del trabajo y cumplimiento de la normatividad técnica de la Empresa. Como anexo al acta se diligencia el formato MPMU0401F03 Constancia de visita el cual es firmado por el solicitante. Acta de ejecución del servicio: MPMU0401F02 Acta conexión del servicio acueducto y alcantarillado, MPMU0401F05 Acta atención otras solicitudes MPMU0401F03 Constancia de visita MPMU0401F07 Solicitud datos catastrales MPMU0401F08 Programación y control de tiempo y fotos MPMU0401F09 Control de ejecución, formato donde se registra el ingreso de las actas de terreno al sistema SAP MPMU0401F10 Control incorporación y Facturación, formato en el que se registra el control de cierres de pedidos en el sistema SAP de acuerdo con las actividades en terreno para facturación en la cuenta contrato correspondiente, Actas de cartera operativa: documentos que registran la suspensión o corte del servicio por mora en el pago así como la reinstalación o reconexión del servicio por gestión de cartera, para cada caso se tienen los siguientes formatos: MPMU0402F01 Acta de reinstalación del servicio MPMU0402F02 Acta reconexión servicio MPMU0402F03 Acta suspensión del servicio</p>
--	--

	<p>MPMU0402F04 Acta corte servicio, Solicitud de cambio de medidor: Documentos que registran las órdenes de cambio, instalación, facturación y cobro sobre medidores con anomalías. MPMU0403F01 Acta de instalación de medidor, documento que contiene la información del medidor: número de serie, ejecutor, fecha de instalación, accesorios, etc. MPMU0403F05 Concepto Laboratorio Medidores. Notificación para el usuario con el concepto dado por el laboratorio de medidores sobre el funcionamiento del medidor MPMU0403F02 Retiro del medidor. Notificación al usuario del cambio de medidor por solicitud del usuario MPMU0403F03 Solución de anomalías. Notificación al usuario sobre el cambio de medidor por anomalías encontradas MPMU0403F04 Suspensión. Notificación al usuario de la suspensión del servicio por no ser efectivas las visitas de verificación de medidor, Solicitud de corte por mutuo acuerdo: Registros del corte del servicio de acueducto y alcantarillado definitivo por solicitud del usuario. MPMU0404F05 Lista de chequeo para identificar solicitud de corte por el usuario o constructor. Validación de requisitos para poder hacer la solicitud. MPMU0404F02 Requisitos Corte o Solicitud Propiedad Horizontal. Requisitos cuando la solicitud es en propiedad horizontal MPMU0404F01 Solicitud De Corte. con documentos anexos MPMU0404F07 Lista De Chequeo Viabilidad Administrativa Conexión MPMU0402F04 Acta Corte Servicio. Evidencia de la ejecución en terreno del corte del servicio.</p> <p>Informe mensual de seguimiento y control a la facturación según procedimiento MPMU0306P en el cual se describen las actividades de seguimiento y control dependiendo la necesidad de la dirección como visitas especiales- actividades de censo, seguimiento y control a la ejecución de los taponamientos y suspensiones, seguimiento y control al volanteo y calidad en revisiones internas, seguimiento y control a Pos lectura, seguimiento y control a las obras constructivas sin vinculación -Seguimiento y control de clientes prospecto y/o vinculación de cuenta temporal ciclo W según procedimiento MPMU0205P en el cual se define el seguimiento a la liquidación del servicio, la identificación de anomalías de facturación, gestión comercial de las cuentas de ciclo W. En esta Subserie documental se encuentran los tipos documentales: Informe: es un documento escrito con el propósito de comunicar información y/o aspectos administrativos en cumplimiento de las funciones de la dirección comunicaciones oficiales: que contiene todos aquellas oficios recibidos o producidos en desarrollo del informe, independientemente del medio utilizado estadísticas: trata del recuento, ordenación y clasificación de los datos obtenidos por las observaciones, para poder hacer comparaciones y sacar conclusiones.</p>
2.2 Soporte: papel, óptico, medios magnéticos y digital o electrónico.	Papel / Digital.
2.3 Formatos: fotografías, micro formatos y otros	PDF.
2.4 Sistema de ordenación	Número Consecutivo
2.5 Fechas extremas	1914 -2019
2.6 Volumen (metros lineales)	17500 metros lineales aproximadamente
2.7 Nombre del aplicativo(s) relacionado(s) con el trámite y el nombre de la entidad responsable del Sistema de Información)	Sistema SAP o "Systems, Applications, Products in Data Processing", es un Sistema informático que le permite a la empresa administrar sus recursos humanos, financieros, contables, productivos, logísticos.

3.LEGISLACIÓN

3.1 Legislación General	Ley 142 de Julio 11 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Modificada parcialmente por la Ley 689 de agosto 31 de 2001; Decreto 302 de febrero 25 de 2000. Por el cual se reglamenta la Ley 1442 de Julio 11 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, modificado parcialmente por el Decreto 229 de febrero 11 de 2002; Decreto 3930 de 2010. Por el cual se reglamenta parcialmente Título I de la Ley 9ª de 1979, así como el Capítulo II del Título VI Parte III, Libro II del Decreto 2811 de 1974 en cuanto a los usos del agua y residuos líquidos, modificado por el Decreto 4728 de octubre 25 de 2010; Decreto 3050 de diciembre 27 de 2013. Por el cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Resolución 362 de marzo 12 de 2003, por la cual se reglamenta la prestación de los servicios temporales que presta la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.; Resolución 337 de abril 14 de 2009. Expedida por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P., por medio de la cual se adopta el manual de procedimiento frente al presunto delito de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio al interior; Resolución 755 de Septiembre 10 de 2014, por la cual se adopta el Reglamento de Urbanizadores y Constructores de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB E.S.P. Modificada por la Resolución 401 de Julio 03 de 2015.
3.2 Legislación Específica	Acuerdo 11 de Julio 25 de 2013. "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. y se determinan las responsabilidades de sus dependencias". Artículo 2. Responsabilidades Comunes. Numeral 27. Conformar el archivo de gestión del área, cumpliendo los procedimientos, estándares y normatividad aplicables.

4. VALORACIÓN / RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL

4.1 VALORACIÓN PRIMARIA

Valor	Justificación	Años
4.1.1 Valor Administrativo	La subserie Cuentas Contrato Cliente Individual, posee valor administrativo toda vez que la documentación evidencia el cumplimiento de las funciones otorgadas en el numeral 27 del artículo 2 Responsabilidades Comunes del Acuerdo 11 de 2013 expedido por la Junta Directiva de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, ESP. De acuerdo con lo anterior, los documentos que componen la subserie son evidencia del cumplimiento de la función antes señalada relacionada con Conformar el archivo de gestión del área, cumpliendo los procedimientos, estándares y normatividad aplicables, por lo que se trata de un acto de la administración, razón por la que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 del Decreto 734 de 2002 "por la cual se expide el Código Disciplinario Único" y lo establecido en la Ley 1437 de 2011, con respecto a los actos de la administración y su importancia dentro de los procesos de gestión pública, se considera pertinente establecer un tiempo de retención de 5 años.	5 años
4.1.2 Valor Legal y/o Jurídico	Los documentos constitutivos de la subserie pueden representar elementos materiales de carácter probatorio dentro de posibles procesos disciplinarios, ya que como se indicó, son evidencia del cumplimiento o no de las funciones asignadas a la Dirección Apoyo Comercial por lo que de conformidad con la Ley 734 de 2002 que señala que "La acción disciplinaria caducará si transcurridos cinco (5) años desde la ocurrencia de la falta, no se ha proferido auto de apertura de investigación disciplinaria. (...) La acción disciplinaria prescribirá en cinco (5) años contados a partir del auto de apertura de la acción disciplinaria. Cuando fueren varias las conductas juzgadas en un mismo proceso la prescripción se cumple independientemente para cada una de ellas", se establece un tiempo de retención de 5 años.	5 años

4.1.3 Valor Contable	<p>La Subserie Cuentas Contrato Cliente Individual, cuenta con documentación que evidencia movimientos presupuestales o económicos que tengan incidencia contable para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB E.S.P.</p> <p>De acuerdo con lo anterior y conforme a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, el cual señala que “Los Libros y papeles del comerciante deberán ser conservados por un periodo de diez (10) años contados a partir de la fecha del último asiento, documento o comprobante, pudiendo utilizar para el efecto, a elección del comerciante, su conservación en papel en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta”, se recomienda definir un tiempo de retención de 10 años contados a partir de la fecha de cierre del último trámite administrativo.</p>	10 años
4.1.4 Valor Fiscal	<p>La subserie Cuentas Contrato Cliente Individual, cuenta con documentación que evidencia movimientos presupuestales o económicos, ingresos corrientes y contribuciones que tienen incidencia fiscal para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB E.S.P.</p> <p>El tiempo de retención de los documentos de la subserie es de cinco (5) años, de conformidad con lo establecido en el artículo 9º de la Ley 610 de agosto 15 de 2000, “<i>Por el cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías</i>”. Transcurrido el mismo prescribe la acción de responsabilidad fiscal.</p>	5 años

4.2 VALORACIÓN SECUNDARIA

Valor	Justificación
4.2.1 Valor Histórico	<p>La serie Cuentas Contrato Cliente Individual cuenta con un valor para la investigación que radica en mostrar mediante sus componentes documentales, el comportamiento de los predios y sus propietarios o usuarios, en cumplimiento de las obligaciones y derechos mutuos que aplican a la prestación del servicio domiciliario de acueducto y alcantarillado en el área de cubrimiento de la EAAB-ESP. Por lo tanto, como subserie cuya fecha de inicio coincide con la del inicio de labores del Acueducto Municipal, a saber, 1914, permite investigar acerca de los cambios en el sentido y en las características de las obligaciones mutuas establecidas entre los usuarios, suscriptores, o más recientemente denominados clientes, en el marco del proceso mediante el cual el acceso a sistemas de acueducto y saneamiento básicos se considera un derecho ciudadano.</p> <p>Así mismo, la subserie Cuenta Contrato Cliente Individual brinda posibilidades investigativas en varias direcciones pues los respectivos expedientes evidencian un aspecto central del desarrollo urbano de la ciudad en la medida en que las redes de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado son un factor básico de este tipo de desarrollo. Aspectos del comportamiento y vinculación de los suscriptores en relación con el servicio y de acuerdo con su ubicación geográfica, permiten plantear investigaciones en torno a las pautas de consumo formal de agua según las zonas de la ciudad y los sectores de prestación del servicio de la empresa. Relacionadas con otras series documentales, los expedientes en cuestión permiten advertir razones administrativas y técnicas asociadas al aumento en la capacidad de vinculación de suscriptores al servicio.</p>
4.2.2 Valor Científico	<p>La serie Cuenta Contrato se conforma por un conjunto de documentos que aportan información útil para diagnosticar el estado de las redes en donde se estima conectar y prestar los servicios de acueducto y alcantarillado, así como de planos, memorias de cálculos hidráulicos, registros fotográficos, por mencionar algunos, con los que se podrán adelantar investigaciones que permitan entender las condiciones técnicas, estructurales, hidráulicas, entre otros, sobre los terrenos y/o predios para los que se lleva a cabo la conexión.</p> <p>También es posible encontrar información primaria y fuente de consulta para analizar el paso a paso y las condiciones necesarias con las que se debían contar para que la EAAB pudiese realizar la prestación del servicio. Con estos datos, se podrán hacer estudios comparativos entre una década y otra o, en general un periodo de tiempo frente a otro. Analizar las tecnologías empleadas para la prestación del servicio y por lo tanto lograr medir el avance y nivel tecnológico empleado por la empresa.</p>

	Se pueden realizar estudios comparativos, de caso, microhistorias, interesando a disciplinas como ingenierías, ciencias sociales, gestión social, entre otras.
4.2.3 Valor Cultural	La serie Cuenta Contrato, cuenta con valor cultural en tanto que algunos de los expedientes aportan información concerniente a lugares emblemáticos, de interés cultural, puesto que la prestación del servicio puede prestarse en construcciones o intervenciones en puentes, vías, monumentos, parques, conservación de pozos, humedales. Teniéndose, por lo tanto, información de primera mano respecto a cómo se encontraban urbanísticamente, características técnicas de los terrenos, entre otra información que permita reconstrucción dichos lugares.

4.3 DISPOSICIÓN FINAL

4.3.1 Conservación Total:		4.3.2 Eliminación		4.3.3 Selección	X	4.3.4 Tecnología e imagen	
---------------------------------	--	----------------------	--	--------------------	---	---------------------------------	--

4.3.3 Si señaló selección, indique el tipo y tamaño del muestreo	<p>Respecto a los expedientes cerrados, es decir que corresponden a vinculaciones de usuarios que se dan por finalizadas, se hará un muestreo selectivo cuyo resultado evidencie dos aspectos principales: por un lado debe mostrar la transformación en la capacidad de cobertura del servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad, es decir, debe mostrar el progresivo aumento de suscriptores a la entidad, lo que articulado a otras series documentales consiste en una muestra de dicha capacidad, en lo técnico, en lo administrativo y en lo comercial. Por lo anterior, la muestra debe considerar indicadores históricos de cobertura del servicio en la ciudad con el fin de que la misma sea una fuente de conocimiento acerca de la relación entre el desarrollo comercial, técnico y administrativo de la empresa. Por otro lado, la muestra debe considerar tanto los momentos –de la historia institucional de la empresa- de cambio orgánico y funcional característicos del área que actualmente responde por la función comercial de la empresa, como las etapas de las modificaciones estructurales a las cuales correspondieron los cambios en el área comercial.</p> <p>Muestreo selectivo: Se tiene en cuenta los criterios de importancia que considere la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, para conservar determinadas series, los cuales poseen valores secundarios para la investigación.</p>
--	--

5. ACCESO Y CONSULTA A LA SERIE DOCUMENTAL

5.1 Acceso público	Si		No	X	
5.2 Restringido (plazo en años)	Si	X	No		
5.3 Marco legal de la restricción	Ley 1581 de 2012 (Datos sensibles)				

6. CONTROL

6.1 Grupo responsable del estudio y valoración	<p>Ajuste y actualización realizado por Deisy Mayerly Bravo Zapata – Profesional en Ciencia de la Información la Documentación Bibliotecología y Archivística - 2019</p> <p>Equipo Interdisciplinario Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - 2018</p> <p>Grupo Evaluador Dirección Archivo de Bogotá – 2007</p>
--	--

6.2 Archivo(s) donde se ha llevado a cabo el trabajo de campo	Archivo de Gestión Suscriptores Dirección Apoyo Comercial					
6.3 Fecha de realización del estudio de valoración	Día	17	Mes	10	Año	2019
6.4 Fecha de revisión	Día		Mes		Año	
6.1 Número y fecha del acta de aprobación	Acta N°		Día	Mes	Año	

7. OBSERVACIONES

--



PROPUESTA FICHA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL Y DISPOSICIÓN FINAL	N° 2	Versión 2
---	-------------	------------------

1. IDENTIFICACIÓN

1.1 Oficina responsable	DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL (3040001)		
1.2 Nombre del Proceso	GESTIÓN COMERCIAL		MPMU
1.3 Nombre del Subproceso	FACTURACIÓN		MPMU03
1.4 Nombre del Procedimiento	Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Facturación por Suministro de Agua al Territorio Facturación Servicio de Aseo Venta de Agua a Carrotanque		MPMU0303P MPMU0301P MPMU0304P MPMU0601P
1.5 Nombre de la Serie	FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS		3
1.6 Nombre de la Subserie	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Facturación Suministro de Agua al Territorio Facturación Venta de Agua a Carrotanque		3.5 3.10 3.15

2. CARACTERÍSTICAS DE LA SERIE

2.1 Contenidos de la Serie	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo: Factura conjunta, Comunicaciones oficiales, Registro en excel del servicio facturado. Facturación Suministro de Agua al Territorio: Consumo a facturar, Correo Lotus y/o Planilla Mensajería Motorizada, Comunicaciones oficiales, Factura del servicio de Acueducto. Facturación Venta de Agua a Carrotanque: Factura conjunta, Oficio remisorio
2.2 Soporte: papel, óptico, medios magnéticos y digital o electrónico.	Papel tipo bond, medios magnéticos
2.3 Formatos: fotografías, micro formatos y otros	¼ carta, ½ carta, carta, oficio, CD, DVD, esferográfico, plumón / micro punta, pre impreso, tinta láser, inyección de tinta, reprografía (fotocopia), fax, sigilografía sello húmedo tapas yute, ganchos grapadora (cosedora), ganchos legajadores plásticos
2.4 Sistema de ordenación	Cronológico
2.5 Fechas extremas	2013 -2019
2.6 Volumen (metros lineales)	10 Teras
2.7 Nombre del aplicativo(s) relacionado(s) con el trámite y el nombre de la entidad responsable del Sistema de Información)	Sistema SAP o "Systems, Applications, Products in Data Processing", es un Sistema informático que le permite a la empresa administrar sus recursos humanos, financieros, contables, productivos, logísticos.

3.LEGISLACIÓN

3.1 Legislación General	<p>FACTURACIÓN POR SUMINISTRO DE AGUA AL TERRITORIO: Ley 1437 de enero de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Ley 1474 de julio de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Ley 99 de 1993 Título I "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental –SINA y se dictan otras disposiciones". La Ley 142 de 1994 "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"; Resolución 6416 de 2011 "Por la cual se establecen los lineamientos para la Formulación, Concertación, Implementación, Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental de los Planes Institucionales de Gestión Ambiental PIGA".</p> <p>MEDICIÓN - FACTURACIÓN DE LOS SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO: Ley 1437 de enero de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Ley 1474 de julio de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Ley 99 de 1993 Título I "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental –SINA y se dictan otras disposiciones". La Ley 142 de 1994 "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"; Resolución 6416 de 2011 "Por la cual se establecen los lineamientos para la Formulación, Concertación, Implementación, Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental de los Planes Institucionales de Gestión Ambiental PIGA".</p>
-------------------------	---

3.2 Legislación Específica	<p>FACTURACIÓN POR SUMINISTRO DE AGUA AL TERRITORIO: Resolución CRA No. 200 de 2001 "Por la cual se fija la tasa de actualización para las tarifas de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo"; Acuerdo 08 de 2002 de la Junta Directiva. "Por el cual se establece la tarifa para la venta de agua bajo la modalidad de "venta en bloque"; Acuerdo 08 de 2008 de la Junta Directiva. "Por el cual se fija la tarifa de suministro y acceso para empresas adquirientes de agua, que no sean usuarios del servicio público domiciliario que presta la EAB-ESP y que atiende usuarios en los municipios donde la EAB-ESP sea prestador del servicio público domiciliario de acueducto"; Contrato de Venta de Agua en Bloque; Manual de Macromedición para la Venta de Agua en Bloque; Acuerdo Industrial vigente entre la Dirección Red Matriz y la Dirección Apoyo Comercial.</p> <p>MEDICIÓN - FACTURACIÓN DE LOS SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO: Acuerdo 002 de enero 13 del 2000 "Por el cual se establece la tarifa de venta de agua a Carrotanque".</p>
----------------------------	--

4. VALORACIÓN / RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL

4.1 VALORACIÓN PRIMARIA

Valor	Justificación	Años
4.1.1 Valor Administrativo	<p>La Ley 142 de 1994 regula el régimen de los servicios públicos domiciliarios además del régimen tarifario, mediante acuerdo 011 del 13 de septiembre de 2010, se adoptó un nuevo marco estatutario, en el cual se definió la naturaleza jurídica de la misma como Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, de carácter oficial prestador de servicios públicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. Teniendo en cuenta el acuerdo 12 del 5 de septiembre de 2012, fue modificado el objeto social de la empresa, incorporando la prestación del servicio de aseo.</p> <p>La EAB realiza actividades tendientes a satisfacer las necesidades de los usuarios de una manera efectiva, es decir, optimizando los recursos para hacer productiva la empresa y brindando servicios de calidad, desde la prestación hasta el cobro reflejado en una factura que reúne todos los elementos administrativos legales para hacerse exigible en caso de incumplimiento por parte tanto del usuario como de la empresa.</p>	5
4.1.2 Valor Legal y/o Jurídico	<p>A través de diversas disposiciones de la Ley 142 de 1994 el legislador le otorgó determinadas facultades y prerrogativas a las empresas de servicios públicos domiciliarios, para el caso en concreto a la EAB, las cuales resultan necesarias para asegurar su prestación eficiente a todos los usuarios. Así, en caso de incumplimiento del contrato, dichas facultades se relacionan con la suspensión del servicio y la resolución del contrato y, en caso de que el incumplimiento se dé en el pago de la factura, se permite además que puedan cobrar unilateralmente el servicio consumido y no facturado y los intereses moratorios sobre los saldos insolutos. No sucede lo mismo con la posibilidad de que la empresa imponga sanciones de tipo pecuniario a los usuarios del servicio, ya que ninguna disposición de la Ley 142 de 1994, mediante la cual el legislador reguló de manera especial el tema de los servicios públicos domiciliarios, establece una facultad en tal sentido, ni consagra conductas frente a las cuales las empresas puedan ejercer dicha potestad, como tampoco el procedimiento a seguir.</p>	5

	<p>En efecto, en dicho Estatuto, ni expresa ni implícitamente, el legislador le reconoce facultades a las empresas de servicios públicos domiciliarios para imponer sanciones pecuniarias, por razón del incumplimiento del contrato, y por tanto, tampoco reguló un procedimiento para ejercer dicha facultad. Por lo tanto, de la Ley 142 de 1994 no se deriva la competencia de las empresas de servicios públicos para imponer sanciones pecuniarias a los usuarios, siendo así el valor jurídico legal en cuanto al origen del procedimiento. Una vez cumplidos los tiempos de retención en el archivo central se hará una selección aleatoria del 5% de la producción documental electrónica cada cuatro años para la conservación siendo la facturación como consecuencia de la venta de servicios de acueducto.</p>	
4.1.3 Valor Contable	<p>La subseries cuentan con documentación que evidencia movimientos presupuestales o económicos que tengan incidencia contable para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB E.S.P.</p> <p>De acuerdo con lo anterior y conforme a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, el cual señala que “Los Libros y papeles del comerciante deberán ser conservados por un periodo de diez (10) años contados a partir de la fecha del último asiento, documento o comprobante, pudiendo utilizar para el efecto, a elección del comerciante, su conservación en papel en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta”, se recomienda definir un tiempo de retención de 10 años contados a partir de la fecha de cierre del último trámite administrativo.</p> <p>Las tarifas del servicio de acueducto y alcantarillado parten de un cargo fijo y un consumo básico. A esto se suma el consumo no básico, que varía de acuerdo al ritmo de su consumo. Este sistema tarifario está segmentado según las necesidades del usuario y al inmueble donde el servicio es suministrado, bien sea de tipo residencial, comercial o industrial.</p> <p>El pago de esta cuota por servicio le garantiza el acceso permanente al suministro de agua potable de alta calidad, además de la disponibilidad inmediata.</p> <p>La rentabilidad del patrimonio público (ROE) es un indicador de evaluación anual, dado que la variable determinante es la utilidad neta, sobre la cual inciden las decisiones tomadas en materia de provisiones o afectaciones en costos y gastos. El ROE se determina como la utilidad neta anual en relación al patrimonio a diciembre del año inmediatamente anterior. La utilidad neta conocida en el mes objeto de evaluación se proyecta linealmente a diciembre. En 2013 el ROE registró un valor de 1,98, inferior al valor de 3,12 logrado a noviembre de 2014, debido a la menor utilidad neta como consecuencia de la provisión registrada mediante el comprobante de Diario No. 920004852 de 31-12-2013</p>	10
4.1.4 Valor Fiscal	<p>El documento introduce la estratificación socio económica de los usuarios con el fin de identificar a la población de bajos recursos, susceptibles de recibir subsidios para pago de servicios. El Gobierno Nacional mediante los Decretos 969 y 970 de 1991 los incorpora a la ley buscando reordenar los procesos de estratificación con el fin de dotarlos de una metodología y criterios unificados, sujetándose a herramientas metodológicas probados por el DANE autoridad en la materia.</p>	5

	<p>La definición de una adecuada política tarifaria, aplicada por la EAB asociando el costo del servicio al precio de su suministro, es indispensable con el fin de cumplir los objetivos y metas.</p> <p>Al mismo tiempo, para que los usuarios más pobres dispongan de servicios públicos suficientes para atender sus necesidades básicas y haya solidaridad y redistribución de ingreso tal como ordena los artículos 367 y 368 de la constitución, el régimen tarifario previsto en el proyecto (Art. 83) incluye como uno de sus elementos la facultad de otorgar subsidios y las fuentes para pagarlos (Art. 95, 96 y 97).</p>	
--	---	--

4.2 VALORACIÓN SECUNDARIA

Valor	Justificación
4.2.1 Valor Histórico	<p>La serie facturación de servicios públicos cuenta con un valor para la investigación que radica en mostrar mediante sus componentes documentales, el comportamiento de los predios y sus propietarios o usuarios, en cumplimiento de las obligaciones y derechos mutuos que aplican a la prestación del servicio domiciliario de acueducto y alcantarillado en el área de cubrimiento de la EAAB-ESP. Por lo tanto, como subserie cuya fecha de inicio coincide con la del inicio de labores del Acueducto Municipal, a saber, 1914, permite investigar acerca de los cambios en el sentido y en las características de las obligaciones mutuas establecidas entre los usuarios, suscriptores, o más recientemente denominados clientes, en el marco del proceso mediante el cual el acceso a sistemas de acueducto y saneamiento básicos se considera un derecho ciudadano.</p> <p>Así mismo, la subseries brindan posibilidades investigativas en varias direcciones pues los respectivos expedientes evidencian un aspecto central del desarrollo urbano de la ciudad en la medida en que las redes de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado son un factor básico de este tipo de desarrollo. Aspectos del comportamiento y vinculación de los suscriptores en relación con el servicio y de acuerdo con su ubicación geográfica, permiten plantear investigaciones en torno a las pautas de consumo formal de agua según las zonas de la ciudad y los sectores de prestación del servicio de la empresa. Relacionadas con otras series documentales, los expedientes en cuestión permiten advertir razones administrativas y técnicas asociadas al aumento en la capacidad de vinculación de suscriptores al servicio.</p>
4.2.2 Valor Científico	Por su carácter administrativo, los documentos contenidos en esta Serie no poseen contenido con valor científico.
4.2.3 Valor Cultural	La serie facturación de servicios públicos, cuenta con valor cultural en tanto que algunos de los expedientes aportan información concerniente a lugares emblemáticos, de interés cultural, puesto que la prestación del servicio puede prestarse en construcciones o intervenciones en puentes, vías, monumentos, parques, conservación de pozos, humedales. Teniéndose, por lo tanto, información de primera mano respecto a cómo se encontraban urbanísticamente, características técnicas de los terrenos, entre otra información que permita reconstrucción dichos lugares.

4.3 DISPOSICIÓN FINAL

4.3.1 Conservación Total:		4.3.2 Eliminación		4.3.3 Selección	X	4.3.4 Tecnología e imagen	
---------------------------------	--	----------------------	--	--------------------	---	---------------------------------	--

4.3.3 Si señaló selección, indique el tipo y tamaño del muestreo	Una vez cumplidos los tiempos de retención en el archivo central se hará una selección aleatoria del 5% de la producción documental electrónica cada cuatro años para la conservación.
--	--

5. ACCESO Y CONSULTA A LA SERIE DOCUMENTAL

5.1 Acceso público	Si		No	X	
5.2 Restringido (plazo en años)	Si	X	No		
5.3 Marco legal de la restricción	Ley 1581 de 2012 (Datos sensibles)				

6. CONTROL

6.1 Grupo responsable del estudio y valoración	Ajuste y actualización realizado por Deisy Mayerly Bravo Zapata – Profesional en Ciencia de la Información la Documentación Bibliotecología y Archivística - 2019 Equipo Interdisciplinario Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - 2018 Grupo Evaluador Dirección Archivo de Bogotá – 2007					
6.2 Archivo(s) donde se ha llevado a cabo el trabajo de campo	Archivo de Gestión Suscriptores Dirección Apoyo Comercial					
6.3 Fecha de realización del estudio de valoración	Día	17	Mes	10	Año	2019
6.4 Fecha de revisión	Día		Mes		Año	
6.1 Número y fecha del acta de aprobación	Acta N°	Día	Mes		Año	

7. OBSERVACIONES

--

Fuente: Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP". Bogotá, 2019.

4.6 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

La tabla de retención documental propuesta fue elaborada con base al Acuerdo 004 de 2019 por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el registro único de series documentales – RUDS de las tablas de retención documental – TRD y tablas de valoración documental – TVD.


Los campos diligenciados se describen a continuación:

- Entidad productora: Se registra el nombre de la entidad y/o área de mayor jerarquía de la cual depende la oficina productora, de acuerdo con el nivel estructural de la dependencia.
- Oficina productora: Registra el nombre de la oficina productora de los documentos; identifica el nombre de la oficina a la que pertenece la TRD, de acuerdo con el Nivel Estructural de la Dependencia.
- Código: El código es la identificación numérica que se asigna a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries documentales respectivas. La codificación asignada a las dependencias se tomó del centro de costos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP y las series y subserie del sistema de clasificación documental que muestra la relación jerárquica. En la columna correspondiente al código, se registró código de la dependencia, código de la serie y código de la subserie.
- Series, subseries y tipos documentales: En esta Columna se enlistan en orden alfabético el nombre de las series, subseries y tipos documentales.
- Soporte o formato: En esta Columna se registra frente a cada tipo documental en qué soporte se encuentra para documentos análogos o en qué formato para documentos electrónicos.
- Sistema de Gestión de Calidad: Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios. En este ítem se registran los procesos y procedimientos asociados a la producción documental de cada área.
- Proceso: Conjunto de procedimientos con un objetivo común y relacionados entre sí, de forma organizada, que generan valor a la Entidad.

- Procedimiento: Descripción de los lineamientos y actividades secuenciales para desarrollar un objetivo específico.
- Retención: En esta columna se consigna el número de años que debe permanecer la serie, tanto en el archivo de gestión, como en el archivo central.
- Archivo de gestión: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.
- Archivo central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.
- Disposición final de documentos: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención, en las fichas de valoración documental y en tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción.
- Conservación total: Se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia. Así mismo, son patrimonio documental de la sociedad que los produce, utiliza y conserva para la investigación, la ciencia y la cultura.
- Eliminación: Acción de solicitar la exclusión de un documento que hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.
- Medio tecnológico: hace referencia a la técnica que permite disponer de la documentación para su consulta bien sea en un medio microfilmado, digital o electrónico.
- Selección: Disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo para su conservación permanente. Úsen también “depuración” y “expurgo”.
- Procedimiento: En esta columna se consigna una breve descripción del proceso al que se someterá la serie documental, una vez finalice su tiempo de retención en el archivo central.
- Convenciones: Descripción de las abreviaturas utilizadas en el formato de tabla de retención documental.

- Firmas de los responsables: Las tablas de retención documental son firmadas y aceptadas por los jefes de áreas y por el responsable del proceso de gestión documental de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

Tabla 8 Propuesta Tabla de Retención Documental Dirección Apoyo Comercial

PROPUESTA DE TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL											
											
ENTIDAD PRODUCTORA: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ-ESP OFICINA PRODUCTORA: DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL											

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO	
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S		
3040001	1		CONTRATOS											La información contenida en esta subserie presenta valores para la investigación relacionados con las relaciones que establece el Distrito Capital con los municipios circundantes. Cumplido su tiempo de retención en el Archivo Central de la EAAB-ESP, se debe seleccionar una muestra cualitativa de aquellos expedientes que reflejen el desarrollo de los procesos misionales de la Entidad y los de mayor inversión monetaria. Los expedientes seleccionados para su conservación serán transferidos al Archivo Histórico. Los demás serán eliminados siguiendo los protocolos del Archivo de Bogotá y el PIGA.
3040001	1	1.5	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal		MPMU	MPMU0603P	5	15					X	
			Solicitud Lista de chequeo Carta externa Memorando Interno Planos en el Sistema de Información Geográfica (SIG) y concepto de DRMA e informe de capacidad excedentaria	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro										

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
			Acuerdo industrial entre DRMA y Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Minuta del contrato Anexo técnico	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									
			Acuerdo aprobación de tarifas Junta Directiva Minuta del contrato. Anexo técnico. Ayuda de Memoria	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									
			Lista de asistencia	Papel / Disco Duro									
			Gestión De Medidores Catastro de Usuarios Lista de asistencia	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									
			Carta externa	Papel / Disco Duro									
			Correo Electrónico	Papel / Disco Duro									
			Macromedición comercial Archivos en Excel y Word Facturación normal para SAPEI Facturación manual para SAPEI	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									
			Correo Electrónico y/o Planilla Mensajería Motorizada Facturas emitidas en medio físico	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
3040001	2	2.5	Cuenta Contrato Cliente Individual		MPMU	MPMU0302P MPMU0305P MPMU0401P MPMU0402P MPMU0403P MPMU0404P MPMU0405P MPMU0406P	5	10				X	La Subserie contiene información de interés para el desarrollo de investigaciones históricas por cuanto manifiesta la relación que establece la Empresa con sus usuarios y el comportamiento de éstos durante la prestación del servicio y sus pautas de consumo. Una vez se cumpla su tiempo de retención en el archivo central, se deberá realizar un Muestreo selectivo, teniendo en cuenta los criterios de importancia que considere la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, para conservar contratos representativos derivados de solicitudes de servicio, que evidencien aspectos del desarrollo urbano de la ciudad, así como del comportamiento y formas de vinculación de los suscriptores al servicio determinadas series, los cuales poseen valores secundarios para la investigación.
			Formato de viabilidad de terreno Constancia de presentación de requerimiento Declaración juramentada Carta de no aprobación de la solicitud Acuerdo de pago Acta de inspección por defraudación de fluidos Comunicaciones Oficiales Informe por defraudación de fluidos Documento de baja de la cuenta Solicitud de visita Orden de trabajo Revivida del servicio Visita Comercial y Técnica Instalación de tapas, cajillas o corrida de cajillas o cambios de taladro Acta de taponamiento del servicio de agua por deuda	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
			Resoluciones Orden de reconexión del servicio Orden de suspensión del servicio Acta de chequeo de medidores Memorando Certificación lectura juramentada Certificado de conservación arquitectónica Revisión de instalaciones hidráulicas Acta de inspección de consumo Constancia de visita Inspección de consumo Conceptos técnicos Certificado de existencia y representación legal Certificado de nomenclatura Certificado de tradición y libertad Constancia de estratificación Fotocopia de la cédula de ciudadanía Escritura pública Promesa de compraventa	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									

[illegible]

[illegible]

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO	
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S		
			Programación y Control de Tiempo y Fotos Control de Ejecución Control Incorporación y Facturación Reposición de Material Utilizado Acta de reinstalación del Servicio Acta de Suspensión del Servicio Acta de corte del servicio Contrato de Condiciones Uniformes Solución de Anomalías Suspensión del Servicio Concepto Laboratorio de Medidores	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro										
3040001	3		FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS											
3040001	3	3.5	Facturación por Suministro de Agua al Territorio		MPMU	MPMU0303P	2	8					X	La subserie contiene información de interés sobre la venta de productos y servicios o la administración de recursos hídricos en la ciudad. Además, hace parte de la misión de la Empresa. Una vez cumplidos los tiempos de retención en el archivo central se hará una selección aleatoria del 5% de la producción documental electrónica cada cuatro años para la conservación.
			Correo Lotus Archivos Excel o PDF Facturación Manual Suministro de Agua al Territorio Factura del Servicio de Acueducto	Disco Duro Disco Duro Disco Duro Disco Duro										

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
			Correo Lotus y/o Planilla Mensajería Motorizada	Disco Duro									
3040001	3	3.10	Facturación Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo		MPMU	MPMU0301P MPMU0304P	2	8				X	La subserie contiene información de interés sobre la venta de productos y servicios o la administración de recursos hídricos en la ciudad, y con relación a los porcentajes de cobro diferenciados por otros conceptos. Además, hace parte de la misión de la Empresa. Una vez cumplidos los tiempos de retención en el archivo central se hará una selección aleatoria del 5% de la producción documental electrónica cada cuatro años para la conservación.
			Calendario Anual de Facturación Estructura Calendario de Facturación Actualización de Trifas en SAP Catastro de Usuarios Pre Selecciones Porción Selección Ordenes de Lectura de Acueducto	Disco Duro Disco Duro Disco Duro Disco Duro Disco Duro									
			Selección Ordenes de Aseo Alistamiento de Lectura Asignación Diaria de Trabajo Toma Lectura en Terreno Planilla Control de Trabajo de Lectura Planilla de Calificación de Enrutamiento Recuperación de anomalías en terreno Formato Recuperación de anomalías en terreno Constancia de Lectura	Disco Duro Disco Duro Disco Duro Disco Duro Disco Duro Disco Duro Disco Duro Disco Duro									

[illegible]

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
			Ficha Análisis Cuenta Contrato Consumos Atípicos Pre Liquidación de Porciones	Disco Duro Disco Duro									
			Pre Liquidación de Aseo	Disco Duro									
			Calendario Anual de Facturación	Disco Duro									
			Control Cuentas Crítica	Disco Duro Disco Duro									
			Aforo Servicio de Alcantarillado para usuarios con fuente alterna de abastecimiento										
			Facturación de Aseo	Disco Duro									
			Mínimo Vital de Agua	Disco Duro									
			Facturación Acueducto	Disco Duro									
			Archivos planos de impresión y para entidades bancarias de la porción facturada	Disco Duro									
			Generación del Reporte de Agua Estimada	Disco Duro									
			Impresión de facturas	Disco Duro									
			Control autorización de impresión de archivos	Disco Duro									
			Archivos planos de impresión y para entidades bancarias de la porción facturada	Disco Duro									
			Muestras Facturas Físicas	Disco Duro									
			Reparto de facturas	Disco Duro									

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
			Planilla Certificación Reparto Planilla de Control Trabajo Reparto	Disco Duro Disco Duro									
			Planilla de Certificación Especial	Papel									
			Generación Reportes Catastro de Aseo	Disco Duro Disco Duro									
			Generación Reportes Catastro de Aseo SAP	Disco Duro									
			Remisión Por Oficio y Correo electrónico.	Papel / Disco Duro									
			Recepción de Archivo Plano en .txt	Disco Duro									
			Cargue de tarifas de Aseo	Disco Duro									
			Medición- Facturación del servicio de	Disco Duro									
			Acueducto y Alcantarillado										
			Control cuentas no calculan crítica aseo	Disco Duro									
			Control Cuentas Billing Aseo	Disco Duro									
			Control cuentas con consumo 0	Disco Duro									
			Preparación de archivo y	Disco Duro									
			Asignación de trabajo										
			Control Clases de Instalación Aseo	Disco Duro									

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
			Medición Facturación Acueducto y Alcantarillado Acuerdo de Gestión - Indicadores de Gestión	Disco Duro Disco Duro									
3040001	3	3.15	Facturación Venta de Agua a Carrotanque		MPMU	MPMU0601P	2	8				X	La subserie contiene información de interés sobre la venta de productos y servicios ofrecidos por la entidad, específicamente sobre el suministro y transporte de agua potable en carrotanque dentro y fuera de la ciudad, labor que, hace parte de la misión de la Empresa. Una vez cumplidos los tiempos de retención en el archivo central se hará una selección aleatoria del 5% de la producción documental cada cuatro años para la conservación.
			Solicitud del Servicio de Venta de Agua a Carrotanque Oficio de respuesta y/o Correo Electrónico Creación NIT de deudores Crear deudor no misión tabla de NIT Creación deudor ventas no misión" y "Creación deudor Crear, modificar y visualizar Solicitantes ventas no misión Crear recibo de caja Impresión recibo de caja Copia de recibo con sello del banco.	Papel / Servidor SIMAD Papel / Servidor SIMAD Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
			Crear, modificar, visualizar pedidos de venta de servicios no misión Solicitud de Anticipado Pagado (Formato generado por el sistema) Órdenes de Entrega generadas en original Originales de Orden de Entrega Planilla Diaria de Cargue Correo electrónico No. de Factura en SAP Crear, modificar, facturar con mensaje de impresión Informe Control de Lecturas Informe de Gestión Diario Informe de Gestión Mensual Compensaciones Certificación Existencia Cliente	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									
3040001	4		INFORMES										

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
3040001	4	4.5	Informes a Entidades de Control y Vigilancia		JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA, E.S.P. Acuerdo 11 de 2013 Artículo 2, Numeral 24	2	8	X					Esta subserie posee valores secundarios porque contiene información sobre las actividades realizadas por la dependencia y la toma de decisiones en la Entidad. Una vez cumpla los tiempos de retención establecidos en el Archivo Central, la documentación será transferida al Archivo Histórico para su conservación permanente.
			Comunicaciones oficiales Ayudas de memoria Lista de asistencia Informes de visitas Planes de mejoramiento Presentaciones Actas de visitas administrativas Informes	Papel / Disco Duro Papel Papel Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel Papel / Disco Duro									
3040001	4	4.10	Informes a Otros Organismos		JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA, E.S.P. Acuerdo 11 de 2013 Artículo 2, Numeral 24. Artículo 59. Numeral 8	2	8	X					
			Solicitud Informe Comunicación oficial remitiendo el informe	Papel Papel Papel									La subserie contiene información con valores secundarios relacionados con las metas, estrategias y objetivos de la Entidad. Esta documentación relaciona las actividades de las dependencias, las cuales presentan sus informes a organismos diferentes a los de control y vigilancia. Culminados sus tiempos de retención en la Entidad, se realizará una selección cuantitativa del 5% de la producción de cada año. La muestra seleccionada será transferida al Archivo Histórico para su conservación. La demás se eliminará siguiendo los protocolos establecidos por el Archivo de Bogotá y el PIGA de la EAAB-ESP.
3040001	4	4.15	Informes de Gestión		JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA, E.S.P. Acuerdo	2	8					X	

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
					11 de 2013 Artículo 2, Numeral 24. Artículo 59. Números 1, 4, 11, 12, 15 y 16								en el Archivo Central, se seleccionarán los informes consolidados anuales. La documentación seleccionada para su conservación será transferida al Archivo Histórico.
					MPMU	MPMU0502P							
			Solicitud Informe Comunicación oficial remitiendo el informe	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									
3040001	4	4.20	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación		JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, E.S.P. Acuerdo 11 de 2013 Artículo 59. Números 2 y 17		2	8	X				Esta subserie posee valores secundarios porque contiene información sobre la toma de decisiones en la Entidad. Una vez cumpla los tiempos de retención establecidos en el Archivo Central, la documentación será transferida al Archivo Histórico para su conservación permanente.
			Solicitud Informe Comunicación oficial remitiendo el informe	Papel Papel Papel									
3040001	4	4.25	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias		JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, E.S.P. Acuerdo 11 de 2013 Artículo 59. Números 6 y 13		2	8				X	Culminados los tiempos de retención establecidos para esta subserie, se debe realizar una selección cualitativa, dado que algunos presentan mayor interés informativo que otros. La documentación seleccionada para su conservación será transferida al Archivo Histórico. La demás se eliminará siguiendo los protocolos del Archivo de Bogotá y el PIGA.
			Solicitud Informe	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
			Comunicación oficial remitiendo el informe	Papel / Disco Duro									
3040001	4	4.30	Informes del Defensor del Ciudadano		JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA, E.S.P. Acuerdo 11 de 2013 Artículo 59. Numeral 14	2	8	X				La subserie contiene información de interés para la investigación social puesto que muestra las medidas administrativas dispuestas para garantizar la efectiva prestación de servicios a la ciudadanía. Una vez la documentación pierda sus valores primarios se puede proceder a su conservación siguiendo los protocolos establecidos por el Archivo de Bogotá.	
			Solicitud Informe Comunicación oficial remitiendo el informe	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									
3040001	5		PROYECTOS										
3040001	5	5.5	Proyectos de Investigación en Gestión Comercial y Atención al Cliente		JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA, E.S.P. Acuerdo 11 de 2013 Artículo 59. Numeral 5	2	8	X				En esta subserie se presenta información relacionada con las estrategias comerciales que ha aplicado la Empresa y los modelos seguidos para mejorar la calidad del servicio ofrecido al cliente. Una vez transcurrido el tiempo de retención asignado se hace una selección cuantitativa del 5% de la producción de cada año de los proyectos de investigación de mayor relevancia para la historia y se proceder a su conservación siguiendo los protocolos establecidos por el Archivo de Bogotá.	
			Solicitud Evaluación del proyecto Ficha del proyecto Plan operativo Plan Proyecto Estudio Técnico Documento Técnico Evidencia de reunión	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
			Comunicaciones oficiales Seguimientos Informes	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									La Subserie contiene información de interés para el desarrollo de investigaciones históricas por cuanto manifiesta la recuperación de consumo no facturados de las relaciones que establece la Empresa con sus usuarios y el comportamiento de éstos durante la prestación del servicio y sus pautas de consumo. Una vez se cumpla su tiempo de retención en el archivo central, se deberá realizar un Muestreo selectivo, teniendo en cuenta los criterios de importancia que considere la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, para conservar contratos representativos derivados de solicitudes de servicio, que evidencien aspectos del desarrollo urbano de la ciudad, así como del comportamiento y formas de vinculación de los suscriptores al servicio determinadas series, los cuales poseen valores secundarios para la investigación.
3040001	6		RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO FACTURADOS		MPMU	MPMU0701P	2	8				X	
			Base maestra de cada zona Creación y Cierre de Avisos T2. Descarga de avisos T2	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									
			Acta de inspección técnica de anomalías Registro de Funcionario Levantamiento de Medidor Verificación y prueba de medidores retirados en el proceso de recuperación de consumos Manejo Archivo de Suscriptores Acercamiento Comercial Predios Clandestinos Acercamiento Comercial Predios Con Contrato Acercamiento comercial en terreno Liquidación de consumos y cargos fijos dejados de facturar	Papel /Servidor SIMAD Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES, Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN (Años)		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie			Proceso	Procedimiento	Archivo de Gestión	Archivo Central	C T	E	MT	S	
			Acta de aceptación de consumos no autorizados Memorando Interno Manejo Archivo Suscriptores Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes Gestión de Urbanizadores	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									
			Acta de reinstalación del servicio Acta Aceptación de Consumos	Papel / Disco Duro Papel / Disco Duro									
Versión:	V4												
Año	2019												
CONVENCIONES		NOMBRE GERENTE CORPORATIVA DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA					FIRMA GERENTE CORPORATIVA DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA						
CT: Conservación Total													
E: Eliminación		NOMBRE DIRECTOR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					FIRMA DIRECTOR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS						
MT: Medio Tecnológico													
S: Selección													

Fuente: Deisy M. Bravo Zapata para el documento "Propuesta de actualización de la tabla de retención documental de la Dirección Apoyo Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB – ESP". Bogotá, 2019.

5. DIFICULTADES Y RECOMENDACIONES

a. Talento humano.

- ✓ Se recomienda que el personal asignado al desarrollo de las funciones archivísticas tenga formación y experiencia en el área de acuerdo con la Resolución 0629 de 2018 expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ Se recomienda contemplar la contratación de planta de un Profesional en Bibliotecología y Archivística y un técnico en archivística o estudiantes a partir de quinto semestre de ciencias de la información y la documentación.
- ✓ Se debe contemplar la intervención con un grupo especializado para la organización de los expedientes.
- ✓ Se deben fomentar las iniciativas frente a los procesos archivísticos dados por los funcionarios que interactúan con los archivos de gestión.

b. Estructura física.

- ✓ Se recomienda buscar una edificación o bodega de archivo que cumpla con las especificaciones técnicas para la adecuada custodia, conservación y procesos técnicos de los documentos del archivo de gestión de suscriptores.

c. Condiciones de bioseguridad.

- ✓ Se recomienda fomentar el uso de elementos de protección personal en la totalidad de los funcionarios que estén en contacto o cerca de la documentación.
- ✓ Se recomienda la coordinación del saneamiento ambiental de los depósitos del archivo de gestión con la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, siguiendo los parámetros como ente rector en la materia.

d. Condiciones de almacenamiento.

- ✓ Se recomienda la contratación de un restaurador de bienes muebles que verifique y seleccione la documentación con deterioro, y realice la proyección de costos de su intervención.

e. Procedimientos archivísticos.

- ✓ Se recomienda aplicar la tabla de retención documental para dar inicio a los procesos de organización y/o intervención de los archivos de gestión.
- ✓ Se debe realizar un inventario basado en la reglamentación vigente que permita tener un conocimiento exacto sobre la documentación que se custodia.
- ✓ Se recomienda actualizar la tabla de retención documental.

f. Soporte tecnológico.

- ✓ Se recomienda proyectar el crecimiento documental electrónico para el futuro almacenamiento en los servidores.

g. Inventario en estado natural.

- ✓ Mantener actualizado el inventario documental en cada dependencia.
- ✓ El resultado del análisis del inventario nos dará la cifra muy aproximada de expedientes, su cronología, estado físico, asuntos, tipología documental y ubicación topográfica; que permitirán proyectar los diferentes procesos archivísticos posteriores a los que se debe someter cada fase de archivo.

h. Actualización de tablas de retención documental (TRD).

- ✓ La TRD es una herramienta dinámica la cual debe adaptarse a la evolución de la Entidad, por lo que se recomienda revisar las tipologías existentes con las expuestas en las tablas y de ser necesario solicitar el ajuste a la Dirección de Servicios Administrativos.

i. Organización y/o intervención.

- ✓ La organización y/o intervención de los archivos de gestión+, permitirá un control total de la documentación, su consulta, préstamo y custodia.
- ✓ Responder de manera segura a los requerimientos de los entes de control evitando pérdida de tiempo, optimizando recursos económicos y humanos.
- ✓ La satisfacción de los clientes internos y externos que requieren información proveniente del archivo de la gestión.

j. Digitalización.

- ✓ El proceso de digitalización de los documentos es el único medio de consulta que se tiene, por lo que se recomienda seguirlo efectuando. Sin embargo,

este proceso debe ser el producto final después de una correcta organización o intervención del archivo ya que se corre el riesgo que los productores envíen documentos tardíos y se pierda el orden cronológico.

- ✓ La digitalización garantizará el acceso oportuno a los expedientes, evitará la manipulación del soporte papel, las pérdidas, alteración, deterioro físico y biológico del documento y permitirá ampliar el portafolio de servicios que la entidad ofrece a sus clientes internos y externos vía web.

BIBLIOGRAFÍA y WEBGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 039 (31, octubre, 2002). Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental. El Archivo. Bogotá D.C., 2002. 2 p.

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 004 (15, marzo, 2013). “Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental” El Archivo. Bogotá, D.C., 2013. 10 p.

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 004 (30, abril, 2019). “Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD”. El Archivo. Bogotá, D.C., 2019. 29 p.

FLÓREZ GANTIVAR, Julia Mercedes. Actualización de la tabla de retención documental TRD para Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. - ESP. Trabajo de grado Especialización en Archivística, Tunja: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Facultad de Ciencias de la Educación. Escuela de Posgrados, 2016.

GIL ROMERO, L. y SIERRA TORRES, S. Propuesta actualización de tablas de retención documental para diez (10) áreas de la Alcaldía Municipal de Cajicá – Cundinamarca. Trabajo de grado Especialización en Archivística, Tunja: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Facultad de Ciencias de la Educación. Escuela de Posgrados, 2014.

GODOY J., LÓPEZ I. y CASILIMAS C. Mini Manual No. 4, Tablas de Retención y Transferencias Documentales, División de Clasificación y Descripción, Archivo General de la Nación. Bogotá. Imprenta Nacional de Colombia. 2001

JARAMILLO GIRALDO, José Manuel. Historia Institucional Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP: 1914-2003, Bogotá. Secretaría General, Unidad Imprenta Distrital. 2003.

WEBGRAFÍA

LEÓN ACUÑA, Nelson Humberto; HERNANDEZ ARROYO, Kellys Patricia; FORERO CARRILLO, Gustavo Adolfo (2016). Guía de Uso de la Propuesta de Clasificación y Valoración para las Series Documentales Producidas en los Procesos Transversales de las Entidades del Distrito. http://archivobogota.secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_secretaria_general/Guia%20de%20procesos%20transversales.pdf. [Consulta octubre de 2019].

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ. (2019). Nuestra Historia. <https://bit.ly/2K7WF0K> [Consulta 1 de agosto de 2019].

SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando. (2019). Metodología para la disposición final de series documentales. <http://blogs.ffyh.unc.edu.ar/evaluaciondedocumentos/files/2012/06/Luis-F.-Sierra-Escobar.pdf>. [Consulta 10 de agosto de 2019].

PINTO PUENTES, G. J. (2019). Propuesta de Tablas de Retención Documental (TRD) para las áreas misionales de la Contraloría Municipal de Popayán Cauca. (Tesis de Especialización). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja. <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2745>. [Consulta 11 de agosto de 2019].

RODRÍGUEZ PÉREZ, A. A. (2018). Propuesta de tabla de retención para la Unidad Administrativa y Financiera del Instituto de Tránsito y Transportes de Sogamoso INTRASOG. (Tesis de Especialización). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja. <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2741>. [Consulta 19 de agosto de 2019].

ANEXOS

ANEXOS

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA PRODUCTORA

- Nombre de la Oficina productora: Dirección de Apoyo Comercial
la unidad administrativa que conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones
- Fecha de última asignación de funciones y acto administrativo: Las funciones fueron asignadas el 25 de julio de 2013, a través del Acuerdo 011, y se presentó una reestructuración el enero de 2019, a través del Acuerdo 004
Debe registrar la fecha y número de la última resolución asignando funciones.

II. UNIDAD DOCUMENTAL (U.D.)

- Unidades documentales que produce:
Debe registrarse el nombre que le asigna la oficina a la unidad documental que la tramita o conserva

	Nombre de la Unidad Documental	Función de la oficina que la genera
1	Informes de Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	Administrar la plataforma tecnológica del canal de atención telefónica a los clientes, que permita el direccionamiento de los requerimientos según su tipología, con el fin de garantizar la calidad y la oportunidad en la prestación del servicio.
2	Informes de Gestión	Administrar la plataforma tecnológica de los canales presenciales y virtuales de atención a los clientes para estandarizar los procesos que optimicen la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
3		
4		

- ¿De estas unidades documentales cuáles están calificadas como clasificadas o reservadas, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014?

SI _____ NO X

- Nombre de la Información:

- Medio de Conservación:

- Califique la Información: Clasificada _____ Reservada _____

- Objetivo legítimo de la excepción:

- Fundamento legal de la calificación o excepción:

- Término de la calificación:

- Fundamento legal del término de la calificación:

3. Caracteres externos: Debe señalarse la materia, forma y estado de conservación de la Unidad Documental, objeto de análisis.

3.1 SOPORTE

Papel X
 Cinta Magnética X
 Microfilme _____
 Otro X

3.2 FORMATO

Expediente X
 Libro _____
 Documento simple _____

¿Cuál? Medios digitales (discos duros, discos compactos), Página WEB

Teniendo en cuenta el número de folios que conforman la Unidad Documental debe anotarse si se trata de un expediente, de un libro o de un documento simple. Puede complementarse la información especificando el tamaño que puede cambiar de acuerdo con el soporte y contenido de los documentos.

4. ¿Cómo está conformada y organizada la unidad documental? Los documentos son expedientes simples, que se almacenan en orden cronológico y mensualmente

5. El estado de la conservación

5.1 Bueno _____ 5.2 Regular X 5.3 Malo _____

5.4 Físico X 5.5 Químico _____ 5.6 Biológico _____

Rasgado, arrugado, doblado, quemado
 gusanos, roedores

Acidez de las tintas y del papel

Ataque de hongos, insectos,

6. ¿Qué normas regulan la producción, el trámite y la conservación de la Unidad Documental? Resolución 476 de julio 25 de 2012, Circular 01 del 14 de agosto de 2014 Debe anotarse la legislación y la normatividad existente tanto a nivel general (leyes, códigos, decretos, reglamentos, entre otros) como al interior de cada institución. Asimismo, debe señalarse si la práctica se deriva de una costumbre o rutina institucional.

7. Trámite 7.1 Original X 7.2 Número de copias
1

8. ¿La información contenida en esta unidad se halla registrada o condensada en otra? 8.1 SI _____ 8.2 NO _____

8.1.1 ¿Cuál? DAC 8.1.2 ¿Qué dependencia lo custodia?

Es necesario tener en cuenta si la Unidad Documental en mención está registrada en un libro radicador, en un informe, en un balance, en un consolidado o en un resumen general. En caso afirmativo debe especificar en cuál o cuáles está incluido.

9. ¿Tiene inventarios documentales de las unidades que usted produce? 9.1 SI _____ 9.2 NO X

9.3 ¿En qué tipo de soporte?

9.3.1 Físicos X 9.3.2 Electrónicos _____ 9.3.3 Digitalizados _____ 9.3.4 Sistema de Información _____
 9.3.4.1 ¿Cuál? _____ 9.3.5 ¿Otro? _____ 9.3.6
 Dónde? _____

10. ¿Qué documentos conforman esta unidad documental? En el evento de que la Unidad Documental sea un expediente deben señalarse los documentos que se produjeron en la tramitación del asunto, en qué tipo de soporte está y en qué SI, si aplica.

Tipo Documental	F	E	SI	Tipo Documental	F	E	SI
Solicitud	X	X					
Informe	X	X					
Comunicación remitiendo informe	X	X					

11. ¿La producción documental está regulada en un procedimiento? 11.1 SI X 11.2 NO _____
 Código Procedimiento
MPMU0501P y MPMU0502P

12. ¿Oficinas que tienen alguna relación con el trámite de la unidad documental? Gerencia Corporativa
Servicio al Cliente y Dirección Apoyo Comercial

Deben anotarse las oficinas que intervienen en la gestión documental. Esta información debe coincidir con lo relacionado en el numeral II.7.

13. ¿Con qué periodicidad se produce esta unidad documental?

Se debe señalar con una X la opción acertada y en el caso de no estar contemplada, citarla.

13.1 Diaria _____ 13.2 Semanal _____ 13.3 Mensual X
 13.4 Otra _____ 13.5 ¿Cuál? _____

¿Por cuánto tiempo la conservan en el archivo de gestión y quién lo establece? 2 años la TRD

Debe anotarse el tiempo de retención (meses o años) en la oficina señalando los motivos y criterios que tienen para hacerlo.

14. En el Archivo de gestión, la consultan:

14.1 La misma oficina X 14.2 Otras Oficinas _____ 14.3 Usuarios externos _____ 14.4
 Ciudadanía _____

14.5 Otras Entidades X 14.5.1 ¿Cuáles? Entes de Control, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

14.6 ¿Otros? _____ 14.6.1 ¿Cuáles? _____

15. ¿Por qué lo consultan? Otras oficinas de la Empresa la consultan para realizar sus funciones de respuesta a PQRS de la ciudadanía, mientras los entes de control la consultan para realizar investigaciones sobre la respuesta de la Empresa a los requerimientos de la ciudadanía

Deben registrarse los usuarios internos (administración) y externos (otras entidades y particulares) de la unidad documental, especificando los fines de la consulta.

16. ¿Esta clase de unidad documental ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos?

16.1 Central _____ 16.2 Histórico _____ 16.3 Otros ¿Cuáles? _____

17. ¿Con qué periodicidad se realizan? _____

Deben consignarse los traslados de las Unidades Documentales mencionadas efectuados internamente en la entidad, es decir, de la oficina productora al archivo. Es necesario consignar, además, la periodicidad con que se hacen dichas transferencias.

18. ¿En el archivo central la oficina sigue consultando esta unidad documental?

18.1 ¿Con qué frecuencia? _____

18.2 ¿Qué años? _____

Debe consignarse si la oficina productora sigue haciendo uso de la Unidad Documental una vez que ha sido transferida a otro archivo, anotando la frecuencia y años consultados.

19. ¿Qué problemas generales ha observado en la producción, trámite y conservación de esta unidad documental? Se presenta duplicidad de la documentación ya que se guardan copias en la oficina del Call Center y la Dirección Apoyo Comercial

Debe anotarse cualquier anomalía que incida en la producción, recepción, uso, circulación y conservación de la Unidad Documental como pasos y/o copias innecesarias, falta de claridad en la ejecución de procedimientos y funciones.

20. Observaciones se anotarán todos aquellos datos que el encuestador considere pertinentes y que no fueron contemplados en las preguntas anteriores

No existe un sistema de información que permita realizar una reducción sustancial de la generación de documentos en formato papel.

Funcionarios entrevistados:	Funcionario que diligencia la encuesta:
<u>Nidia Camargo</u> Profesional Especializada DAC Nombre y cargo <u>Jair Sosa</u> Profesional DAC	Deisy M. Bravo Zapata Profesional DAC Nombre y cargo Bogotá, D. C. Septiembre 2019

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA PRODUCTORA

- Nombre de la Oficina productora: Dirección de Apoyo Comercial
Debe colocarse el nombre de la unidad administrativa que conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones
- Fecha de última asignación de funciones y acto administrativo: Las funciones fueron asignadas el 25 de julio de 2013, a través del Acuerdo 011, y se presentó una reestructuración el 9 de enero de 2019, a través del Acuerdo 004
Debe registrar la fecha y número de la última resolución asignando funciones.

II. UNIDAD DOCUMENTAL (U.D.)

- Unidades documentales que produce:
Debe registrarse el nombre que le asigna la oficina a la unidad documental que la tramita o conserva

	Nombre de la Unidad Documental	Función de la oficina que la genera
1	Informes de Seguimiento y Control a la Facturación	Coordinar y realizar seguimiento a la implementación de políticas integrales a los procesos de la gestión comercial, venta de agua al territorio, venta de agua a carro tanque y otros servicios a su cargo.
2	Proyectos de Investigación en Gestión Comercial y Atención al Cliente	Desarrollar e implementar proyectos de investigación que propendan por el mejoramiento continuo de los procesos de gestión comercial, atención al cliente y nuevos negocios.
3		
4		

- ¿De estas unidades documentales cuáles están calificadas como clasificadas o reservadas, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014?

SI _____ NO X

- Nombre de la Información:

Palabra o frase con que se da a conocer el nombre o asunto de la información

- Medio de Conservación:

Establece el soporte en el que se encuentra la información: documento físico, medio electrónico o por algún otro tipo de formato audiovisual entre otros (físico - análogo o digital - electrónico).

- Califique la Información: Clasificada _____ Reservada _____

- Objetivo legítimo de la excepción:

La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, cubija la calificación de información reservada o clasificada.

- Fundamento legal de la calificación o excepción:

El fundamento constitucional o legal que justifican la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo que la ampara

2.6 Término de la calificación:

El tiempo que cobija la clasificación o reserva

2.7 Fundamento legal del término de la calificación:

Mención de la norma jurídica que sirve como fundamento jurídico para la clasificación o reserva de la información.

3. Caracteres externos: Debe señalarse la materia, forma y estado de conservación de la Unidad Documental, objeto de análisis.

3.1 SOPORTE

Papel X
Electrónico
Cinta Magnética
Microfilme
Otro
¿Cuál? -

3.2 FORMATO

Expediente
Libro
Documento simple

Teniendo en cuenta el número de folios que conforman la Unidad Documental debe anotarse si se trata de un expediente, de un libro o de un documento simple. Puede complementarse la información especificando el tamaño que puede cambiar de acuerdo con el soporte y contenido de los documentos.

4. ¿Cómo está conformada y organizada la unidad documental? Por día, mes y año Planillas control de ingreso y salidas del personal.

5. El estado de la conservación

5.1 Bueno X

5.2 Regular

5.3 Malo

5.4 Físico

5.5 Químico

5.6 Biológico

Rasgado, arrugado, doblado, quemado
gusanos, roedores

Acidez de las tintas y del papel

Ataque de hongos, insectos,

6. ¿Qué normas regulan la producción, el trámite y la conservación de la Unidad Documental? Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 162 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 457 de 2008, Resolución 476 de julio 25 de 2012, Circular 01 del 14 de agosto de 2014 de la Gerencia Jurídica
Debe anotarse la legislación y la normatividad existente tanto a nivel general (leyes, códigos, decretos, reglamentos, entre otros) como al interior de cada institución. Asimismo, debe señalarse si la práctica se deriva de una costumbre o rutina institucional.

7. Trámite 7.1 Original X 7.2 Número de copias

8. ¿La información contenida en esta unidad se halla registrada o condensada en otra? 8.1 SI _____ 8.2 NO X

8.1.1 ¿Cuál? _____ 8.1.2 ¿Qué dependencia lo custodia? _____

Es necesario tener en cuenta si la Unidad Documental en mención está registrada en un libro radicador, en un informe, en un balance, en un consolidado o en un resumen general. En caso afirmativo debe especificar en cuál o cuáles está incluido.

9. ¿Tiene inventarios documentales de las unidades que usted produce? 9.1 SI _____ 9.2 NO X

9.3 ¿En qué tipo de soporte?

9.3.1 Físicos X 9.3.2 Electrónicos X 9.3.3 Digitalizados _____ 9.3.4 Sistema de Información _____

9.3.4.1 ¿Cuál? _____ 9.3.5 ¿Otro? _____ 9.3.6 Dónde? _____

10. ¿Qué documentos conforman esta unidad documental? En el evento de que la Unidad Documental sea un expediente deben señalarse los documentos que se produjeron en la tramitación del asunto, en qué tipo de soporte está y en qué SI, si aplica,

Tipo Documental	F	E	SI	Tipo Documental	F	E	SI
Solicitud	X			Solicitud	X	X	
Evaluación del proyecto	X			Informe	X		
Ficha del proyecto	X			Comunicación remitiendo informe	X	X	
Plan operativo	X	X					
Plan proyecto	X						
Estudio técnico	X	X					
Documento técnico	X	X					
Evidencia de reunión	X						
Comunicaciones oficiales	X	X					
Seguimientos	X						
Informes	X						

11. ¿La producción documental está regulada en un procedimiento? 11.1 SI _____ 11.2 NO X
Código Procedimiento _____

12. ¿Oficinas que tienen alguna relación con el trámite de la unidad documental? Gerencia de Tecnología, Dirección de Servicios Administrativos

Deben anotarse las oficinas que intervienen en la gestión documental. Esta información debe coincidir con lo relacionado en el numeral II.7.

13. ¿Con qué periodicidad se produce esta unidad documental?

Se debe señalar con una X la opción acertada y en el caso de no estar contemplada, citarla.

13.1 Diaria _____ 13.2 Semanal _____ 13.3 Mensual X

13.4 Otra _____ 13.5 ¿Cuál? _____

¿Por cuánto tiempo la conservan en el archivo de gestión y quién lo establece? _____

Debe anotarse el tiempo de retención (meses o años) en la oficina señalando los motivos y criterios que tienen para hacerlo.

14. En el Archivo de gestión, la consultan:

14.1 La misma oficina _____ 14.2 Otras Oficinas X 14.3 Usuarios externos _____ 14.4 Ciudadanía _____

14.5 Otras Entidades X 14.5.1 ¿Cuáles? Entes de Control

14.6 ¿Otros? _____ 14.6.1 ¿Cuáles? _____

15. ¿Por qué lo consultan? La Dirección de Apoyo Comercial lidera la proposición de proyectos que buscan generar soluciones comerciales e innovaciones en la ejecución de funciones de la entidad, por lo cual se genera una constante consulta por parte de otras dependencias, que participan del diseño y ejecución de estas propuestas.

Deben registrarse los usuarios internos (administración) y externos (otras entidades y particulares) de la unidad documental, especificando los fines de la consulta.

16. ¿Esta clase de unidad documental ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos?

16.1 Central X 16.2 Histórico _____ 16.3 Otros ¿Cuáles? _____

17. ¿Con qué periodicidad se realizan? Sólo se ha realizado una vez, con documentación que no correspondía a la unidad administrativa, ya que la generada por la Dirección continúa en vigencia.

Deben consignarse los traslados de las Unidades Documentales mencionadas efectuados internamente en la entidad, es decir, de la oficina productora al archivo. Es necesario consignar, además, la periodicidad con que se hacen dichas transferencias.

18. ¿En el archivo central la oficina sigue consultando esta unidad documental? SI _____ NO X

18.1 ¿Con qué frecuencia?

18.2 ¿Qué años? _____

Debe consignarse si la oficina productora sigue haciendo uso de la Unidad Documental una vez que ha sido transferida a otro archivo, anotando la frecuencia y años consultados.

19. ¿Qué problemas generales ha observado en la producción, trámite y conservación de esta unidad documental? Se presenta duplicidad en la información, por tener copias innecesarias de la documentación, debido a la poca claridad sobre los procedimientos de las distintas dependencias. Falta de herramientas que disminuyan la generación de documentos en soporte papel.

Debe anotarse cualquier anomalía que incida en la producción, recepción, uso, circulación y conservación de la Unidad Documental como pasos y/o copias innecesarias, falta de claridad en la ejecución de procedimientos y funciones.

20. Observaciones se anotarán todos aquellos datos que el encuestador considere pertinentes y que no fueron contemplados en las preguntas anteriores

Funcionarios entrevistados:	Funcionario que diligencia la encuesta:
<p><u>Luz Mariela Zabala</u> Profesional Especializada DAC Nombre y cargo</p>	<p>Deisy M. Bravo Zapata Profesional DAC Nombre y cargo</p> <p>Bogotá, D. C. Septiembre 2019</p>

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA PRODUCTORA

- Nombre de la Oficina productora: Dirección de Apoyo Comercial
 Debe colocarse el nombre de la unidad administrativa que conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones
- Fecha de última asignación de funciones y acto administrativo: Las funciones fueron asignadas el 25 de julio de 2013, a través del Acuerdo 011, y se presentó una reestructuración el 9 de enero de 2019, a través del Acuerdo 004
 Debe registrar la fecha y número de la última resolución asignando funciones.

II. UNIDAD DOCUMENTAL (U.D.)

- Unidades documentales que produce:
 Debe registrarse el nombre que le asigna la oficina a la unidad documental que la tramita o conserva

	Nombre de la Unidad Documental	Función de la oficina que la genera
1	Contratos Suministro de Agua Potable e Interconexión Municipal	Coordinar el proceso de venta de agua al territorio en los municipios y empresas de servicios públicos domiciliarios según las modalidades establecidas por la Empresa, así como los servicios de facturación conjunta, recaudo a terceros y otros servicios a su cargo.
2		
3		
4		

- ¿De estas unidades documentales cuáles están calificadas como clasificadas o reservadas, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014? SÍ _____ NO X

2.1 Nombre de la Información: _____

2.2 Medio de Conservación: _____

2.3 Califique la Información: Clasificada _____ Reservada _____

2.4 Objetivo legítimo de la excepción: _____

2.5 Fundamento legal de la calificación o excepción: _____

2.6 Término de la calificación: _____

2.7 Fundamento legal del término de la calificación: _____

- Caracteres externos: Debe señalarse la materia, forma y estado de conservación de la Unidad Documental, objeto de análisis.

3.1 SOPORTE

Papel X
 Cinta Magnética _____
 Microfilme _____

3.2 FORMATO

Expediente _____
 Libro _____
 Documento simple _____

Otro _____
 ¿Cuál? _____

Teniendo en cuenta el número de folios que conforman la Unidad Documental debe anotarse si se trata de un expediente, de un libro o de un documento simple. Puede complementarse la información especificando el tamaño que puede cambiar de acuerdo con el soporte y contenido de los documentos.

4. ¿Cómo está conformada y organizada la unidad documental? La unidad documental está conformada por tres secciones Financiera, Técnica y Contractual

5. El estado de la conservación

5.1 Bueno X 5.2 Regular _____ 5.3 Malo _____
 5.4 Físico _____ 5.5 Químico _____ 5.6 Biológico _____

Rasgado, arrugado, doblado, quemado Acidez de las tintas y del papel Ataque de hongos, insectos, gusanos, roedores

6. ¿Qué normas regulan la producción, el trámite y la conservación de la Unidad Documental? Resolución 759 de 2016 de la CRA

Debe anotarse la legislación y la normatividad existente tanto a nivel general (leyes, códigos, decretos, reglamentos, entre otros) como al interior de cada institución. Asimismo, debe señalarse si la práctica se deriva de una costumbre o rutina institucional.

7. Trámite 7.1 Original X 7.2 Número de copias _____

8. ¿La información contenida en esta unidad se halla registrada o condensada en otra? 8.1 SI _____ 8.2 NO X

8.1.1 ¿Cuál? _____ 8.1.2 ¿Qué dependencia lo custodia? DAC

Es necesario tener en cuenta si la Unidad Documental en mención está registrada en un libro radicador, en un informe, en un balance, en un consolidado o en un resumen general. En caso afirmativo debe especificar en cuál o cuáles está incluido.

9. ¿Tiene inventarios documentales de las unidades que usted produce? 9.1 SI X 9.2 NO _____

9.3 ¿En qué tipo de soporte?

9.3.1 Físicos X 9.3.2 Electrónicos _____ 9.3.3 Digitalizados _____ 9.3.4 Sistema de Información _____
 9.3.4.1 ¿Cuál? _____ 9.3.5 ¿Otro? _____ 9.3.6 Dónde? Reposan en el Archivo de Gestión de la Dirección de Apoyo Comercial

10. ¿Qué documentos conforman esta unidad documental? En el evento de que la Unidad Documental sea un expediente deben señalarse los documentos que se produjeron en la tramitación del asunto, en qué tipo de soporte está y en qué SI, si aplica,

Tipo Documental	F	E	SI	Tipo Documental	F	E	SI
Comunicaciones oficiales	X	X					
Facturas	X						
Impuesto publicación Tesorería Distrital	X						
Minuta del Contrato	X	X					
Certificado Disponibilidad Presupuestal	X	X					

Plan de calidad	X	X					
Comunicaciones oficiales	X	X					
Pólizas	X						
Listas de asistencia	X	X					
Ayudas de memoria	X	x					

11. ¿La producción documental está regulada en un procedimiento? 11.1 SI _____ 11.2 NO X
 Código Procedimiento _____

¿Oficinas que tienen alguna relación con el trámite de la unidad documental? Gerencia Corporativa Financiera; Dirección de Contratación y Compras

Deben anotarse las oficinas que intervienen en la gestión documental. Esta información debe coincidir con lo relacionado en el numeral II.7.

12. ¿Con qué periodicidad se produce esta unidad documental?

Se debe señalar con una X la opción acertada y en el caso de no estar contemplada, citarla.

12.1 Diaria _____ 12.2 Semanal _____ 12.3 Mensual X
 12.4 Otra _____ 12.5 ¿Cuál? _____

¿Por cuánto tiempo la conservan en el archivo de gestión y quién lo establece? _____

Debe anotarse el tiempo de retención (meses o años) en la oficina señalando los motivos y criterios que tienen para hacerlo.

13. En el Archivo de gestión, la consultan:

13.1 La misma oficina X 13.2 Otras Oficinas X 13.3 Usuarios externos X 13.4 Ciudadanía _____

13.5 Otras Entidades X 13.5.1 ¿Cuáles? Entes de Control; Municipios a los que se les presta el servicio de suministro de agua potable

13.6 ¿Otros? _____ 13.6.1 ¿Cuáles? _____

14. ¿Por qué lo consultan? Los municipios que reciben el servicio solicitan información sobre el contrato suscrito, o proponen cambios en el mismo. Por su parte, los entes de control verifican la transparencia de la contratación y el cumplimiento de las leyes vigentes en el desarrollo del contrato.

Deben registrarse los usuarios internos (administración) y externos (otras entidades y particulares) de la unidad documental, especificando los fines de la consulta.

15. ¿Esta clase de unidad documental ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos?

15.1 Central _____ 15.2 Histórico _____ 15.3 Otros _____ ¿Cuáles? _____

16. ¿Con qué periodicidad se realizan? _____

Deben consignarse los traslados de las Unidades Documentales mencionadas efectuados internamente en la entidad, es decir, de la oficina productora al archivo. Es necesario consignar, además, la periodicidad con que se hacen dichas transferencias.

17. ¿En el archivo central la oficina sigue consultando esta unidad documental?

17.1 ¿Con qué frecuencia? _____

17.2 ¿Qué años? _____

Debe consignarse si la oficina productora sigue haciendo uso de la Unidad Documental una vez que ha sido transferida a otro archivo, anotando la frecuencia y años consultados.

18. ¿Qué problemas generales ha observado en la producción, trámite y conservación de esta unidad documental? Debido a una mala gestión documental se ha evidenciado pérdida de documentación, ya que se han encontrado vacíos en la documentación de algunos contratos

Debe anotarse cualquier anomalía que incida en la producción, recepción, uso, circulación y conservación de la Unidad Documental como pasos y/o copias innecesarias, falta de claridad en la ejecución de procedimientos y funciones.

19. Observaciones se anotarán todos aquellos datos que el encuestador considere pertinentes y que no fueron contemplados en las preguntas anteriores

Funcionarios entrevistados:	Funcionario que diligencia la encuesta:
<u>Vicente Cely</u> Profesional DAC	Deisy M. Bravo Zapata Profesional DAC Nombre y cargo Bogotá, D. C. Septiembre 2019